

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**“Programa de capacitación para los colaboradores de la
Pastelería Nicol’s Gourmet, Puerto Barrios, Izabal”
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)**

Aura Patricia Franco Ramírez

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

**“Programa de capacitación para los colaboradores de la
Pastelería Nicol’s Gourmet, Puerto Barrios, Izabal”
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)**

Aura Patricia Franco Ramírez

Lic. Marco Tulio Osorio López, **(Tutor)**

M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales, **(Revisora)**

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón
Vicedecano

Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez
Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Licda. Ligia Regina Monroy
Examinador

Lic. Nery Daniel Melgar Alvarado
Examinador

Lic. Javier Leonel Cazali Caballeros
Examinador

Lic. Marco Tulio Osorio López
Tutor

M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0129-2015

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 09 DE JUNIO DEL 2015
SEDE PUERTO BARRIOS**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Marco Osorio López, tutor y Licenciada Dora Urrutia de Morales, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Programa de capacitación para los colaboradores de la Pastelería Nicol’s Gourmet, Puerto Barrios, Izabal”, Presentado por él (la) estudiante Aura Patricia Franco Ramírez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1264, de fecha 27 de marzo del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Licenciado en Administración de Empresas

Colegiado: 16,640

caribepuerto@yahoo.com

Teléfono: 5825-9590

Puerto Barrios, 29 de noviembre del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Programa de capacitación para los colaboradores de la Pastelería Nicol’s Gourmet, Puerto Barrios, Izabal.”**, realizada por **Aura Patricia Franco Ramírez** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional –ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa y tres (93) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Marco Tulio Osorio López
Lic. Marco Tulio Osorio López
Administración de Empresas
Colegiado No. 16,640

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 11 de febrero de 2015

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

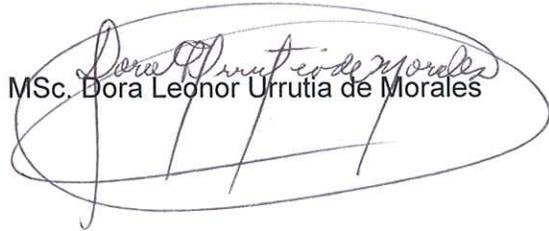
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Programa de capacitación para los colaboradores de la Pastelería Nicol’s Gourmet, Puerto Barrios, Izabal”** Realizado por: **Aura Patricia Franco Ramírez**, carné No.201404232, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 813.2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Aura Patricia Franco Ramirez** con número de carné 201404232, aprobó con **85 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintisiete de marzo del año dos mil quince.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dieciocho días del mes de mayo del año dos mil quince.

Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico



Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General

Pamela R.
cc. Archivo.

Agradecimientos

- A Dios** Fuente inagotable de amor, fe, perseverancia, guía y sabiduría, que han sido cimientos en mi vida para poder alcanzar las metas y propósitos anhelados.
- A mi esposo** Mario Rolando, por su amor, comprensión, paciencia, apoyo, ayuda, por exhortarme siempre a seguir adelante para que alcance mis metas y por creer siempre en mí.
- A mi madre** Aura Argentina, por su apoyo, consejos, guía, esfuerzo, ejemplo y ayuda incondicional que siempre me ha brindado.
- A mis hijos** Erol, Sebastián y Danny tesoros preciosos que Dios me ha dado el privilegio de tener, que este logro les sirva como ejemplo para su vida.
- A mis hermanas** Nora y Shenny, por todas las vivencias que hemos compartido en lo largo de nuestras vidas y por el apoyo que siempre me han brindado, les estaré muy agradecida siempre.
- A mi sobrina** Nicole, por todos los momentos que hemos compartido en familia, por su esfuerzo y ayuda brindada hacia mis tesoros preciosos.
- A mis amigos, catedráticos y compañeros de estudio** A todos mil gracias porque sin el apoyo, esfuerzo, dedicación y conocimientos impartidos de cada uno de ustedes este logro hubiera sido muy difícil de alcanzar.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
Capítulo 2	
2.1 Marco Teórico	3
2.2 Capacitación	3
2.3 Razones de la capacitación	4
2.4 Efectos de la capacitación en el comportamiento del recurso humano	4
2.5 Propósitos de la capacitación	5
2.6 Cultura de capacitación	8
2.7 Sistemas de capacitación	8
2.7.1 Entrenamiento o capacitación individual	9
2.7.2 Capacitación externa	9
2.8 Capacitación en el trabajo	9
2.9 Áreas especiales de capacitación	10
2.9.1 Diversidad	10
2.9.2 Inglés como segunda lengua (ESL)	10
2.9.3 Ética	10
2.9.4 Capacitación a distancia	10

2.9.5 Servicio al cliente	11
2.9.6 Resolución de conflictos	11
2.9.7 Trabajo en equipo	11
2.9.8 Empowerment	12
2.9.9 Corrección	12
2.10 E-learning	12
2.11 Tipos de E-learning	12
2.11.1 Exclusivo en línea	12
2.11.2 Blended learning	13
2.11.3 Sincrónico	13
2.11.4 Asincrónico	13
2.12 Educación Virtual	13
Capítulo 3	
3.1 Planteamiento del problema	14
3.2 Objetivos	15
3.2.1 Objetivo General	15
3.2.2 Objetivos Específicos	15
3.3 Alcances y Límites	15
3.3.1 Alcances	15
3.3.2 Límites	16
3.4 Metodología	16
3.4.1 Sujetos	17

3.4.2 Instrumentos	17
3.4.3 Procedimiento	18
3.5 Diseño de la investigación	18
Capítulo 4	
4.1 Presentación de Resultados	20
4.2 Análisis e interpretación de Resultados	37
Conclusiones	40
Referencias bibliográficas	41
Propuesta	42
Ejecución de la propuesta	45
Anexos	122
Anexo 1 Evaluación Integral	
Anexo 2 Diagnóstico	
Anexo 3 Guía de entrevista dirigida a la gerencia de Pastelería Nicol´s Gourmet	
Anexo 4 Cuestionario dirigido a los colaboradores de Pastelería Nicol´s Gourmet	

Resumen

Uno de los retos más importantes por los que han atravesado las empresas, organizaciones e instituciones es estar a la vanguardia con los cambios, avances y desarrollos tecnológicos que surgen y obligan a las empresas a actualizarse sobre todos esos aspectos, que contribuyen con la organización para su funcionamiento; si quienes integran la empresa cuentan con los conocimientos y medios necesarios para ejecutarlos, estos se pueden gestionar, transmitir o actualizar mediante capacitaciones constantes a los colaboradores, todo esto debido a que el entorno exige y demanda un producto o servicio que sea de calidad y que cuente con todas las características necesarias para satisfacer sus necesidades.

Debido a que la capacitación es un aspecto relevante en las empresas, esta Práctica Empresarial Dirigida –PED– tendrá como objetivo general determinar los problemas que afectan para alcanzar los objetivos trazados por la Pastelería Nicol's Gourmet para su buen funcionamiento. La presente investigación es de tipo descriptiva, busca especificar características de cualquier fenómeno que se analice y los sujetos de estudio fueron diez (10) personas de las cuales se obtuvo información por medio de la guía de entrevista realizada a la gerencia y el cuestionario realizado a los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet.

La empresa no cuenta con un programa de inducción para nuevos colaboradores, no cuenta con un manual de procedimientos que les permita realizar sus funciones de mejor manera, no cuentan con un programa de capacitación constante para actualizar o adquirir conocimientos.

Se presenta como propuesta la integración de un programa de capacitación dirigido a los colaboradores para que puedan desempeñar sus funciones; lo que contribuirá al bienestar y satisfacción tanto laboral como personal de los colaboradores como al crecimiento económico de la empresa.

Introducción

En la actualidad las empresas e instituciones se han visto sumergidas en la necesidad de capacitar a sus trabajadores y/o colaboradores, esta es la respuesta a esa necesidad que tienen para contar con personal que sea calificado y productivo. Otra de las razones por la cual las empresas han optado por capacitar a su personal es la obsolescencia, razón por la cual actualizan los conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia en los procesos de producción.

La capacitación para las empresas, organizaciones y/o instituciones, en ocasiones se determina como un costo financiero a desembolsar; la misma se debe de adoptar como una parte fundamental y de vital importancia la cual contribuye al desarrollo del recurso humano tanto en lo personal como en lo profesional y esto trae consigo beneficios que son de gran ayuda para el sostenimiento de una empresa.

Persigue promover a las personas que participan en la misma, adquieran conocimientos, habilidades y esto logre que modifiquen actitudes y las resistencias que se presentan al existir un cambio en el proceso de producción o en cualquier actividad que desarrollen dentro de cualquier empresa, esto se logra mediante capacitaciones que aunque sean de corta duración sean de forma constante.

Con un programa de capacitación bien definido dentro de una empresa se logra que los trabajadores sean capaces de desarrollar sus labores y de resolver problemas que se presentan en ese proceso. De esta forma se eleva su nivel de productividad y esto trae consigo que su nivel de vida sea elevado, podrá conseguir que sus ingresos incrementen, debido a que con los conocimientos adquiridos sean promovidos y obtengan un mejor salario. De tal forma que, la presente investigación pretende contribuir con la empresa Nicol's Gourmet al proponer un programa de capacitación para el personal. Se ha podido observar mediante información recabada por medio del diagnostico administrativo que la problemática de la empresa parte por la falta de personal capacitado.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes

Al hablar de una pastelería es necesario conocer su historia y significado para entender su origen, en la antigüedad se conocía la palabra repostería que quería decir: "despensa", que era el lugar destinado para almacenar las provisiones y en donde se elaboraban todo tipo de bocadillos como pasteles, dulces, pastas, fiambres y embutidos. La persona encargada de elaborar estos platillos era llamado repostero y luego ese cargo fue ocupado por una persona que proviniera de una familia de gran linaje.

Por lo tanto si se habla de un pastel se refiere a un postre el cual es deleitado por lo regular después de una comida y es de ahí el origen del nombre de postre, este es el último plato de una comida que se compone de frutas, pasteles, confituras y queso. Es un plato dulce que se toma al final de la comida; al hablar de postres se entiende alguna preparación dulce, bien sean cremas, tartas, pasteles, helados, bombones y se incluye el queso.

La repostería está considerada como un arte delicado por la inmensa variedad que se usa en su confección y por las diferentes presentaciones que pueden tener un postre o pastel. Dentro de la repostería el elemento principal es: el azúcar; y otros en gran escala como: huevos, leche, harina, mantequilla, frutas, chocolate, esencias y licores. Hay quienes afirman que el pastel es una masa de harina y manteca, cocida al horno, la cual se envuelve en crema o dulce, carne, fruta y/o verduras.

En Guatemala las pastelerías tomaron auge en los años 50's, entre las que se fundaron en ese entonces se encuentra lo que es Pastelería Milano fundada por José Rancati originario de Milán, Italia y de esto se deriva el origen de su nombre; en ella se ofrecían pasteles, volovanes y pizzas. Dicha pastelería creció y a partir de 1,991 de ser una empresa individual se formaron dos sociedades anónimas: Gastronomía Milano, S.A. y Pastelería Milano, S.A.

Nicol's Gourmet nace del sueño de una familia de crear su propio negocio y así obtener ingresos al ofrecer productos entre los que están los pasteles dulces y salados, bocadillos, panes e incluso platos fuertes, su especialidad está en los pasteles que ofrecen con técnicas innovadoras en el mercado como: el fondant y crema americana con una amplia gama de sabores en lo que son tortas que eligen los clientes según su gusto.

En el año 2,012 empiezan con la idea de comercializar los pasteles y que estos fueran elaborados por una tercera persona, no obstante derivado a minimizar costos y obtener un porcentaje mayor de ingresos deciden especializarse y obtener conocimientos y constantes capacitaciones para que fueran elaborados por ellas mismas. Fue así como empezaron a ofrecer los pasteles a familiares y amigos e incursionándose en el mundo de la repostería en el cual obtuvieron gran aceptación hasta el día de hoy por clientes que visitan su página de internet.

Su crecimiento ha sido constante por lo cual ha sido necesario contratar más personal para cubrir la demanda que ha surgido día con día para sus productos, debido a que en el entorno no se cuenta con empresas que capaciten en lo que respecta a repostería y sus técnicas actualizadas a excepción del Instituto Técnico de Capacitación que imparte cursos de repostería y decoración, en la actualidad esta información no llega a toda la población; las personas que fueron contratadas no cuentan con conocimientos básicos sobre la elaboración de los mismos. Se ha determinado que la capacitación a los empleados de la Pastelería Nicol's Gourmet es un factor importante para el crecimiento de la misma.

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

2.2 Capacitación

Según Silíceo (2004:25), define que la función de capacitación consiste: "en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador".

El objetivo de un centro de educación en la empresa (capacitación interna) se podría entender de la siguiente manera: para que el objetivo general de una empresa se logre, es necesaria la función de capacitación que colabora al aportar a la empresa un personal adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe sus funciones al descubrir las necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Continúa Silíceo (2004:27) , que la capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa.

Según Chiavenato (2000) , define la capacitación como "el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias".

2.3 Razones de la capacitación.

Los motivos que justifican la necesidad de capacitar al personal se han dividido en dos grandes niveles, de acuerdo a Chiavenato (1996):

- Motivo organizacional: la capacitación es una respuesta para que las organizaciones se actualicen y hagan frente a los desafíos, retos y cambios que suscitan en forma constante, asimismo al objetivo de hacerse competitivas y productivas.
- Motivo del recurso humano: es una oportunidad para desarrollarse y profesionalizarse así como para actualizarse, prepararse y responder a los cambios que exige la organización para que por medio de ella sea competitiva y productiva.

2.4 Efectos de la capacitación en el comportamiento del recurso humano.

Chiavenato (1996), afirma que dentro de los beneficios que genera la capacitación en el comportamiento humano están:

- Adquisición y actualización de conocimientos: incluye información genérica referente al trabajo, información acerca de la empresa, clientes, productos, servicios, la organización, políticas, procedimientos, reglamentos y otros, o cambios en la estructura o nuevos descubrimientos, según sea el caso.
- Desarrollo de habilidades: es una capacitación orientada al desarrollo de las habilidades requeridas por las tareas y operaciones a ejecutar, según sea el puesto de trabajo.
- Desarrollo o modificación de actitudes: se refiere a capacitaciones dirigidas a formar en los colaboradores o colaboradoras los comportamientos y valores requeridos por el puesto y cultura organizacional establecida por la organización.

En síntesis, la capacitación va orientada a formar al personal en el desarrollo de competencias o habilidades conceptuales, técnicas y humanas requeridas por el puesto o profesión.

2.5 Propósitos de la capacitación

Con base en la experiencia práctica profesional, Silíceo (2004:29) concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización. El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales. Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo -logrados mediante procesos educativos- son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad.
3. Elevar la calidad del desempeño. Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimiento o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación y que en algunos casos, los problemas de desempeño deficientes requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad; la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.

4. Resolver problemas. La alta dirección enfrenta cada día la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos.

5. Habilitar una promoción. El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Esta práctica se realiza de manera sistemática, se apoyan en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habitar de forma íntegra al individuo para recorrer con éxito el camino desde el punto de vista actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.

Este punto es de vital importancia, el contar con una filosofía incompleta de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operativa y productiva de los miembros de la organización.

6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa. Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtengan de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- Historia de la empresa.
- Su misión, valores y filosofía.
- Sus instalaciones.
- Ubicación geográfica.
- Los miembros del grupo ejecutivo.
- Las expectativas de la empresa respecto del personal.

- Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.
- Los procesos productivos y los productos mismos.
- Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.
- Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

Este programa y su cumplimiento son responsables el ejecutivo del área del nuevo empleado y relaciones industriales, deberá incluir aspectos vinculados con el trabajo a realizar como son los objetivos, políticas y procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, normas del departamento en que ingresa el nuevo colaborador, así como los objetivos, políticas y la descripción de su puesto. Un programa eficaz de inducción y orientación al personal, es sin duda una inversión que produce muy altos dividendos.

7. Actualizar conocimientos y habilidades. Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades.

Visualizarlo y actuar en consecuencia, redundará en un ánimo favorecedor del cambio y se logrará una implementación eficaz y mantenimiento del mismo. Recuérdese que un gran enemigo del cambio y del desarrollo es la obsolescencia en los conocimientos y preparación del personal. La actualización es una forma no sólo de desarrollo sino de supervivencia.

8. Preparación integral para la jubilación. He aquí otra forma de entender la capacitación como responsabilidad social de la empresa. Resulta obvio que se refiere a una fase de vida diferente que puede y debe ser productiva, es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en período de prejubilación y les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de nuevas actividades, el manejo de

tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de ahorro y presupuesto; lo más relevante será la creación de actitudes que les permitan entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa, gratificante y vital esta importante etapa.

El poner en marcha esfuerzos institucionales en materia educativa representará estabilidad y desarrollo para la empresa y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en general. Institucionalizar estos esfuerzos tiene como prerrequisito indispensable, que la alta dirección entienda la capacitación como la vía de solución efectiva y duradera de diversos problemas organizacionales, y soporte sólido en la realización de los planes; que haga de la educación una responsabilidad cotidiana y una forma de vida dentro de la empresa; al constituir una cultura de capacitación en la que todos participen.

2.6 Cultura de capacitación

Según Silíceo (2004:59), expone que: "lo que hace que en una organización exista la capacitación, es que el líder, empresario o directivo, ejerza el liderazgo junto con las personas que tienen autoridad y toman decisiones; todos ellos deben ser el modelo para crear una cultura de capacitación que se adecúe al mandato legal y constitucional. No por decreto se va a dar la capacitación, ni por su carácter de obligación constitucional. Se va a impartir en tanto que haya quien interprete de forma adecuada este mandato, se comprometa con él y lo haga realidad. ¿Quién es este personaje de quien se habla?; es el líder formal de la empresa.

2.7 Sistemas de capacitación

Como lo afirma Silíceo (2004:38), "la capacitación es función de línea es decir, el principal responsable de la capacitación del personal es el jefe directo". La capacitación debe entenderse en dos aspectos fundamentales, a saber:

- La capacitación en aulas. Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instrucciones especializados; conocida como capacitación residencial, colectiva o grupal.

- La capacitación en el trabajo. Entendida como aquellas actividades relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento continuo. En este caso, la ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto; en síntesis, todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo.

2.7.1 Entrenamiento o capacitación individual

Continúa Silíceo (2004:39), que el entrenamiento individual intenta proporcionar a una sola persona, es decir en forma individual, los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto. Lecturas, cursos, entrevistas, visitas y viajes son, entre otros, los medios recomendables para este tipo de formación.

2.7.2 Capacitación externa

Debido a las limitaciones que una empresa posee –se piensa que ésta no es autosuficiente- y que requerirá la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades. Algunas empresas por tanto, envían, a sus empleados a tomar cursos fuera.

2.8 Capacitación en el trabajo

Según Mondy y Noé (2005:215), la capacitación en el trabajo (CET) es un enfoque informal hacia la capacitación que permite a un empleado aprender las tareas laborales al desempeñarlas en la realidad. La clave para esta capacitación es transferir el conocimiento de un trabajador capacitado y experimentado a un nuevo empleado y mantener al mismo tiempo la productividad de ambos trabajadores.

2.9 Áreas especiales de capacitación

Asimismo, Mondy y Noé (2005:221), afirman que "dentro de esta categoría está la capacitación en áreas como diversidad, inglés como segunda lengua, ética, capacitación a distancia, servicio al cliente, resolución de conflictos, trabajo en equipo, autoridad delegada y corrección.

2.9.1 Diversidad

La capacitación en diversidad intenta desarrollar la sensibilidad entre los empleados sobre los retos únicos que enfrentan las mujeres y las minorías y se esfuerza en crear un ambiente de trabajo armonioso. Muchas empresas reconocen la importancia de contar con una fuerza laboral diversa y consideran esta capacitación como algo esencial.

2.9.2 Inglés como segunda lengua (ESL)

La capacitación en inglés como segunda lengua muestra sensibilidad hacia los aspectos de diversidad, y ayuda a las empresas a tratar con los empleados en una forma que optimiza las relaciones de trabajo personales.

2.9.3 Ética

Olin Corporation, con sede en Norwalk, Connecticut, decidió cambiar a un programa de ética basado en valores. El enfoque de este programa no es solo obedecer las reglas, sino hacer lo que es correcto. Este programa refleja dos áreas clave: la capacitación y la comunicación. Los mensajes de audio que presentan a los empleados por hora describen lo que significan para ellos los valores de Olin han funcionado bien con otros empleados.

2.9.4 Capacitación a distancia

Tanto los trabajadores como sus supervisores necesitan capacitación a distancia. Este tipo de capacitación debe destacar estrategias de comunicación eficaces que permitan a los gerentes y

empleados definir las responsabilidades y establecer metas y expectativas de empleo. El reto principal para el trabajador a distancia es tener la capacidad de trabajar sin supervisión directa; el reto para el supervisor es hacer un cambio de la administración basada en la actividad a la basada en resultados.

2.9.5 Servicio al cliente

La capacitación en servicio al cliente proporciona a los empleados las habilidades necesarias para satisfacer y superar las expectativas del cliente. Reciben un énfasis especial las capacidades de comunicación, que incluyen las habilidades para escuchar y el reconocimiento de las necesidades y exigencias de clientes diversos.

2.9.6 Resolución de conflictos

El conflicto en una organización es valioso y con frecuencia, es una ayuda para el crecimiento y el cambio. Es importante reconocer, manejar y transformar el conflicto en una fuerza positiva para lograr las metas de la empresa. La capacitación en resolución de conflictos se centra en el desarrollo de las habilidades de comunicación necesarias para resolver la interrupción de las relaciones. Aunque cierto grado de conflicto es constructivo si mejora la calidad de las decisiones y estimula la creatividad, el conflicto sin control es en algunas ocasiones destructivo.

2.9.7 Trabajo en equipo

La capacitación para el trabajo en equipo trata de enseñar a los empleados cómo trabajar en grupos que tienen con frecuencia autoridad para tomar decisiones. Este tipo de capacitación es esencial porque nuestra cultura se ha alimentado en esencia de logros individuales; con todo, las organizaciones usan equipos con mayor frecuencia.

2.9.8 Empowerment

La capacitación empowerment enseña a los empleados y equipos cómo tomar decisiones y aceptar la responsabilidad de los resultados. Este tipo de capacitación por lo regular acompaña a la capacitación para el trabajo en equipo porque algunas empresas han delegado autoridad a los grupos. Por ejemplo, los equipos de trabajo pueden en realidad contratar empleados para su grupo, determinar aumentos de sueldos y planear programas de trabajo.

2.9.9 Corrección

La capacitación de corrección se centra en habilidades fundamentales como habilidades básicas de lectura, escritura y matemáticas. Un gran porcentaje de individuos ingresa a la fuerza laboral sin las habilidades necesarias para desempeñar los empleos que la tecnología ha producido.

2.10 E-learning

Entre los mecanismos más buscados de capacitación se encuentra el e-learning a través del Internet. Este permite ofrecer la información, capacitación y el entrenamiento que se busca desde su lugar de trabajo. La "e" representa la palabra inglesa Electronic; mientras que la traducción de learning al español sería aprendizaje. Se puede interpretar el término e-learning como aprendizaje electrónico o educación virtual.

2.11 Tipos de E-learning:

En la actualidad existen gran cantidad de capacitaciones en línea, las cuales se rigen bajo estándares establecidos a detalle por la IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), a continuación algunos tipos generales de capacitación virtual:

2.11.1 Exclusivo en línea

En este tipo método es innecesario trasladarse a un centro de estudio, las dudas o inquietudes del alumno

son atendidas en línea por e-mail, chat o por medio de la misma plataforma de aprendizaje; así como los exámenes u otras maneras de calificar el curso se realizan vía web.

2.11.2 Blended Learning

Este es quizás el modelo más completo, en él se emplea tanto el aprendizaje en línea como el aprendizaje en persona guiado por un instructor en un centro formal de estudio, de esta manera se aconseja al alumno la mejor manera de estudiar el curso, así como información o teoría adicional.

2.11.3 Sincrónico

Es el método en el cual tanto estudiante como instructor se encuentran en comunicación ya sea en línea o de manera personal durante el tiempo del curso de esta manera las dudas o sugerencias son informadas al instante.

2.11.4 Asincrónico

A este método por lo regular se le llama "diferido", en donde el alumno estudia todo el curso y al final del mismo sólo realiza una o varias pruebas para certificar su conocimiento.

2.12 Educación Virtual: Que según García Peñalvo (2006), se refiere a "capacitación no presencial, a través de plataformas tecnológicas, posibilita y flexibiliza el acceso y el tiempo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, adecuándolos a las habilidades, necesidades y disponibilidades de cada docente, lo que garantiza ambientes de aprendizaje colaborativos mediante el uso de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona, y así se logre potenciar en suma el proceso de gestión basado en competencias".

Recuperado: <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-19.htm> 22.07.2014

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

La capacitación es una actividad planificada, el propósito es preparar al personal e integrarlo al proceso productivo al proporcionar los conocimientos, habilidades y técnicas para desempeñar actividades tanto a corto como a largo plazo y de acuerdo a las exigencias en el mercado laboral. La capacitación al personal se ha convertido en una de las piezas claves para el buen funcionamiento de una empresa, se ha determinado que la falta de capacitación al personal que desempeña cualquier tipo de labor dentro de cualquier empresa u organización; representa una desventaja tanto económica como competitiva, debido a que es un factor que trae consigo atrasos en la entrega de pedidos, recargo de trabajo para el personal que posee cierta capacitación y experiencia lo que se ve como una debilidad frente a la competencia que existe dentro del mercado.

Por tal razón es necesario determinar si ¿dentro de la organización es determinante que los trabajadores reciban capacitaciones constantes para que estén actualizados con las tendencias e innovaciones que son aplicables en su entorno laboral?

Según la investigación realizada dentro de la pastelería Nicol's Gourmet se ha establecido que es necesario que los colaboradores reciban capacitaciones de forma periódica para evitar el desperdicio de materias primas, lo que da como resultado un incremento en el costo de la materia prima al momento de la elaboración de un determinado producto, si el personal se capacita de manera constante esto permitirá estar al día con nuevas técnicas de producción, cumplir con los deseos de los clientes y de esta forma contribuir a que la rentabilidad de la empresa sea mayor, permitir al colaborador resolver los problemas o conflicto que se presenten con toda confianza y seguridad.

- Título de la investigación

“Programa de capacitación para los colaboradores de la Pastelería Nicol’s Gourmet, Puerto Barrios, Izabal”.

- Justificación

La capacitación en una empresa es necesaria para detectar aquellas áreas donde se necesita mejorar y actualizar los conocimientos de los trabajadores para que estos se sientan motivados tanto en lo profesional como en lo personal y contribuya a que se sientan capaces de realizar cualquier actividad que se les asigne.

Por tal razón y por la importancia que tiene para la empresa contar con personal capacitado, el presente estudio se basa en la problemática que actualmente afecta a la Pastelería Nicol's Gourmet proponiendo un programa de capacitación para los colaboradores.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Determinar los problemas que afectan para alcanzar los objetivos trazados por la Pastelería Nicol's Gourmet para su buen funcionamiento.

3.2.2 Objetivos específicos

- Evaluar el impacto que ejercen sobre la empresa los problemas detectados en la presente investigación.
- Determinar si la empresa cuenta con un programa de inducción para nuevos colaboradores.
- Identificar si existe un programa de capacitación para los colaboradores en la empresa.
- Verificar si cuentan con un manual de procedimiento para que los colaboradores puedan realizar las funciones.

3.3 Alcances y límites

3.3.1 Alcances

- Espacial

El estudio se realizó en las oficinas administrativas de la Pastelería Nicol's Gourmet, ubicada en 13 calle 18 avenida, Barrio Las Torres, Puerto Barrios, Izabal, en donde la Gerencia y colaboradores proporcionaron la información necesaria para realizar la presente investigación.

- Temporal

El estudio se desarrolló durante el período comprendido del 19 de mayo del 2014 al 29 de noviembre del 2014, periodo en el cual la empresa brindó el tiempo necesario para realizar la investigación.

- Teórica

Para el soporte respectivo de este estudio se tomaron en cuenta fuentes bibliográficas escritas por autores que escriben sobre la capacitación en el trabajo, tales como: Alfonso Silíceo, Idalberto Chiavenato, Mondy y Noé, revistas, información propia de la pastelería y todo fundamento científico que permitió facilitar la comprensión del tema, tanto para la gerente de la Pastelería Nicol's Gourmet como para el soporte de la investigación.

3.3.2 Límites

Para la presente investigación no se presentó ninguna limitante por parte de la gerente y colaboradores de la pastelería Nicol's Gourmet que impidiera el desarrollo de la misma.

3.4 Metodología

- Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la que Hernández, Fernández y Baptista (2003:119), definen como "aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de

cualquier fenómeno que se analice".

3.4.1 Sujetos

Los sujetos de investigación que participaron en el desarrollo de la misma, fueron los 10 empleados de la Pastelería Nicol's Gourmet, quienes de acuerdo al organigrama establecido por la organización ocupan las posiciones siguientes:

- Personas
- Gerente General (1)
- Gerente Financiero (1)
- Gerente Producción (1)
- Auxiliares de producción (4)
- Auxiliares de ventas (2)
- Auxiliar de Mantenimiento (1)

- Unidades de análisis

- Trabajos realizados por la empresa.
- Página de internet de la empresa.

3.4.2 Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación y con la finalidad de recabar la información necesaria de parte de los sujetos de estudio se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

- Guía de entrevista dirigida al gerente general de Pastelería Nicol's Gourmet. Instrumento de recolección de información, dirigida al gerente general de la Pastelería Nicol's Gourmet, redactada con 6 preguntas; las cuales tienen el objetivo de determinar el tema a

investigar y se recabó la información relevante de la empresa objeto de estudio en el contacto inicial.

- Guía de entrevista dirigida a los gerentes de la Pastelería Nicol's Gourmet, estructurada con 12 preguntas cerradas que tiene como objetivo recopilar información referente a si la empresa cuenta con inducción para nuevos colaboradores, procedimientos para realizar sus funciones y capacitación para actualizar conocimientos.
- Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet, fue elaborado con 10 preguntas cerradas que persigue obtener información sobre si se le impartió inducción al momento de ingresar a la empresa, si existen procedimientos para realizar sus funciones y si se le imparte capacitaciones periódicas.

3.4.3 Procedimiento

- Visitas constantes a la empresa para obtener la información necesaria para llevar a cabo el informe.
- Aplicación de instrumentación
- Entrevistas personales con el Gerente general y personal de la empresa objeto de estudio.
- Revisión de documentos de investigación de otros trabajos realizados por otros estudiantes.
- Recopilar y analizar la información.
- Estructura del FODA de los diferentes departamentos con que cuenta la empresa.
- Vaciado de información en el diagrama de Ishikagua para determinar el problema.
- Seleccionar el tema a investigar.
- Se elaboró el marco teórico y los antecedentes.
- Se planteó el problema, metodología.
- Introducción.
- Fuentes de consulta.
- Propuesta y anexos.

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se considera mixto, debido a que se realizó trabajo de campo y documental, por medio de soporte científico a través de libros de autores que ayudaron a visualizar de una mejor manera el tipo de problemática existente, así las posibles soluciones a las mismas.

Capítulo 4

4.1 Presentación de Resultados

En este capítulo se dan a conocer los resultados que se han obtenido del trabajo de campo realizado por medio de aplicar la guía de entrevista dirigida a la gerencia administrativa, así como los cuestionarios que se les realizó a los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet, ubicada en Puerto Barrios, Izabal.

- Resultados de la guía de entrevista dirigida a los Gerentes de la Pastelería Nicol's Gourmet.

Los resultados obtenidos a la gerencia administrativa de la Pastelería Nicol's Gourmet, se presentan a continuación.

Tabla No. 1
Cuántas personas laboran en la empresa

Respuesta	Cantidad
1-5	-
6-10	3
11-15	-
Total	3

Fuente: elaboración propia

Los gerentes de la Pastelería Nicol's Gourmet afirman que en la actualidad laboran para la empresa siete personas, razón por la cual han optado por responder en el rango correspondiente de entre seis a diez que es al que pertenece dicha cantidad, se espera que el número aumente según el crecimiento de la demanda en el mercado.

Tabla No. 2

Se imparte algún tipo de inducción a los colaboradores al momento de ingresar a laborar a la empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	3
Total	3

Fuente: elaboración propia

Los gerentes coinciden que al momento de ingresar nuevos colaboradores a laborar en la Pastelería Nicol's Gourmet no se imparte ningún tipo de inducción necesaria para desempeñar sus funciones, comprometiéndose a realizar la misma en futuras ocasiones.

Tabla No. 3

Existe un manual de procedimiento que indique a los colaboradores como deben realizar sus funciones

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	3
Total	3

Fuente: elaboración propia

En la actualidad la empresa no cuenta con un manual de procedimiento que indique a los colaboradores como realizar sus funciones y de esta manera ellos se puedan guiar en el desarrollo de las mismas.

Tabla No. 4

En la actualidad se cuenta con un programa de capacitación permanente para los colaboradores de la empresa para el desarrollo de las funciones

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	3
Total	3

Fuente: elaboración propia

No se tiene incluido dentro de los planes ningún programa de capacitación para que los colaboradores desarrollen sus funciones, lo realizan según la práctica y experiencia que han adquirido.

Tabla No. 5

Si su respuesta fue negativa, especifique cuál cree que es la razón por la que no existe un programa de capacitación en su empresa

Respuesta	Cantidad
Falta de programación	-
Falta de presupuesto	3
Total	3

Fuente: elaboración propia

La razón por la cual no existe un programa de capacitación según opinión de los gerentes es debido a que no existe presupuesto específico para realizar este tipo de actividades dentro de la empresa.

Tabla No. 6

Estaría dispuesto a implementar un programa de capacitación permanente para los colaboradores

Respuesta	Cantidad
Sí	3
No	-
Total	3

Fuente: elaboración propia

Los gerentes opinan en que estarían dispuestos a implementar un programa de capacitación permanente para que los colaboradores amplíen y actualicen sus conocimientos.

Tabla No. 7

Cree usted que si se implementará dicho programa de capacitación, el mismo contribuiría para el buen funcionamiento de la empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	3
No	-
Total	3

Fuente: elaboración propia

Con respecto a implementar un programa de capacitación, los gerentes coinciden que el mismo contribuiría con la eficiencia de los costos y reducción en tiempos de entrega de los pedidos, razón por la cual creen que esto ayudará para el funcionamiento de la empresa.

Tabla No. 8

Qué programa de capacitación considera necesario para que los colaboradores reciban para el desarrollo de las funciones

Respuesta	Cantidad
Elaboración de pasteles	-
Decoración de pasteles	-
Ambas	3
Total	3

Fuente: elaboración propia

Para que los colaboradores desarrollen bien las funciones dentro de la empresa es necesario que adquieran conocimientos para elaborar y decorar pasteles; los gerentes consideran necesario que se incluya un programa donde se impartan ambas áreas.

Tabla No. 9

Si los colaboradores recibieran una capacitación integral, se alcanzarían los objetivos establecidos por la empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	3
No	-
Total	3

Fuente: elaboración propia

Los gerentes opinan que si los colaboradores reciben una capacitación integral se lograría alcanzar el objetivo general, que es el de posicionarse en la mente de los clientes tanto reales como potenciales como una empresa líder en la elaboración de pasteles con técnicas innovadoras.

Tabla No. 10

Qué clase de capacitación resultaría efectiva para que los colaboradores reciban y puedan desempeñar las funciones en la empresa

Respuesta	Cantidad
Interna	3
Externa	-
Total	3

Fuente: elaboración propia

Debido a las funciones que se realizan dentro de la empresa, la capacitación que resulta efectiva para que los colaboradores reciban es la interna, todas las herramientas y materiales necesarios se encuentran en la empresa.

Tabla No. 11

Con qué periodicidad a la semana sería aconsejable para realizar el programa de capacitación en la empresa

Respuesta	Cantidad
1 vez	3
2 veces	-
3 veces o más	-
Total	3

Fuente: elaboración propia

La cantidad de horas a emplear para realizar el desarrollo del programa de capacitación sería de cuatro a cinco horas, será conveniente tanto para la empresa como para los colaboradores que se realice una vez a la semana.

Tabla No. 12

Cuánto tiempo considera usted que es necesario para que los colaboradores reciban el programa de capacitación en la empresa

Respuesta	Cantidad
1 mes	-
2 meses	2
3 meses o más	1
Total	3

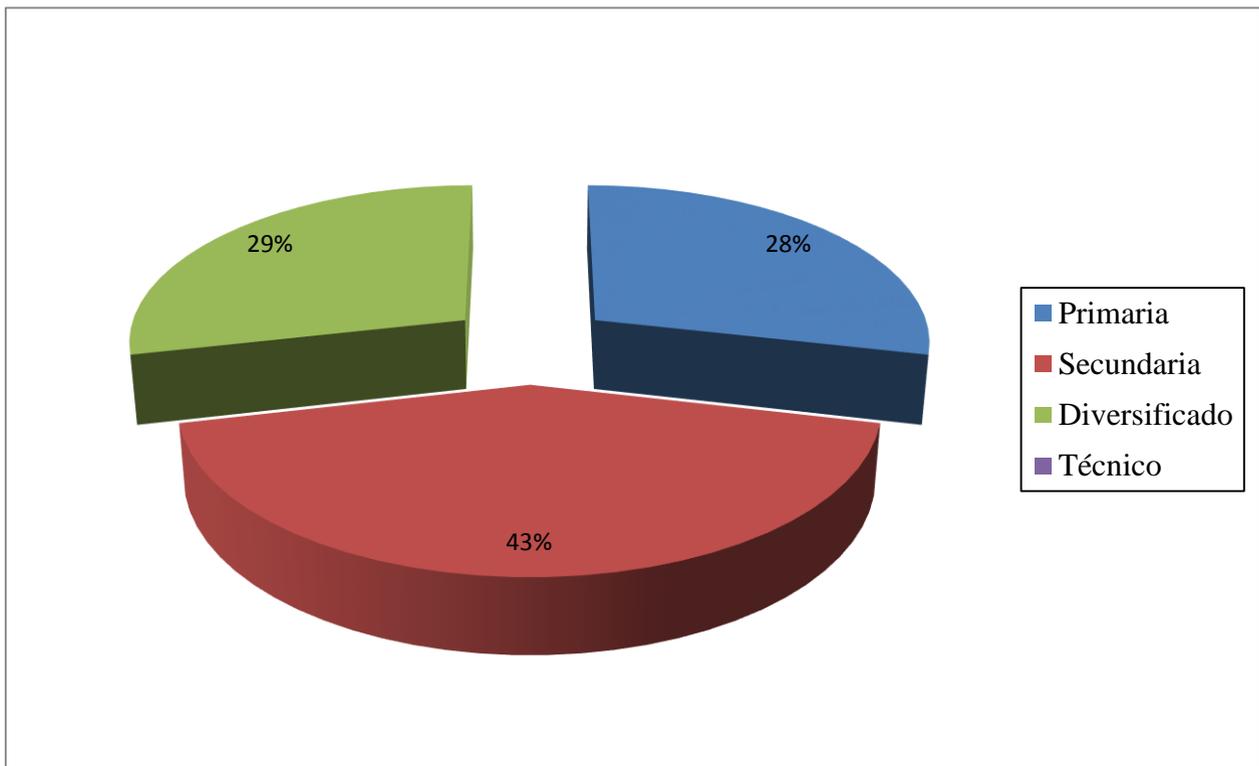
Fuente: elaboración propia

Según información obtenida los gerentes opinan que lo necesario para que sus colaboradores reciban el programa de capacitación es de dos meses, en tanto que uno de los gerentes opina que lo necesario sería de tres meses o más para abarcar todos los aspectos involucrados en el tema.

- Resultados del cuestionario dirigido a los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet.

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet, se presentan a continuación.

Gráfica No. 1
Cuál es el grado de escolaridad con el que cuenta en la actualidad

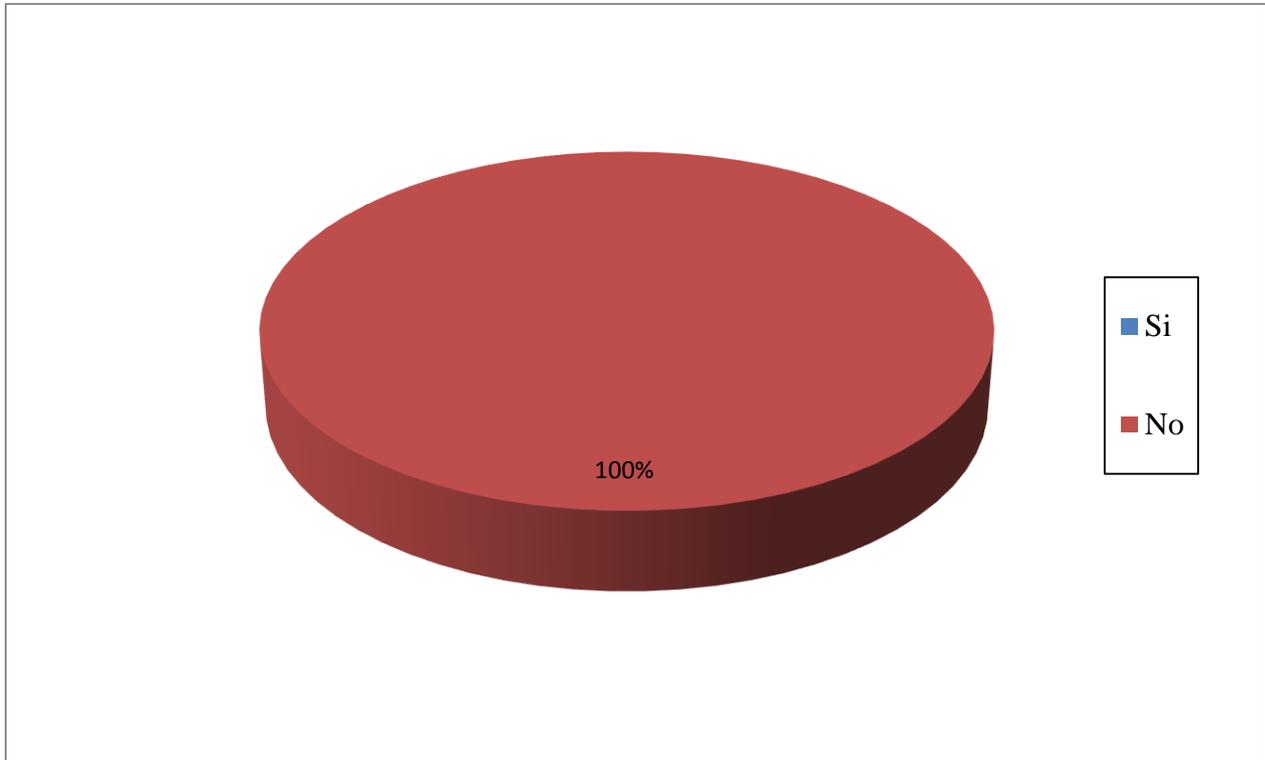


Fuente: elaboración propia

En la actualidad la mayoría de colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet cuentan con un grado de escolaridad perteneciente a la secundaria según resultados obtenidos, un 43% respondió esta opción y el resto está dividido entre los niveles primario y diversificado.

Gráfica No. 2

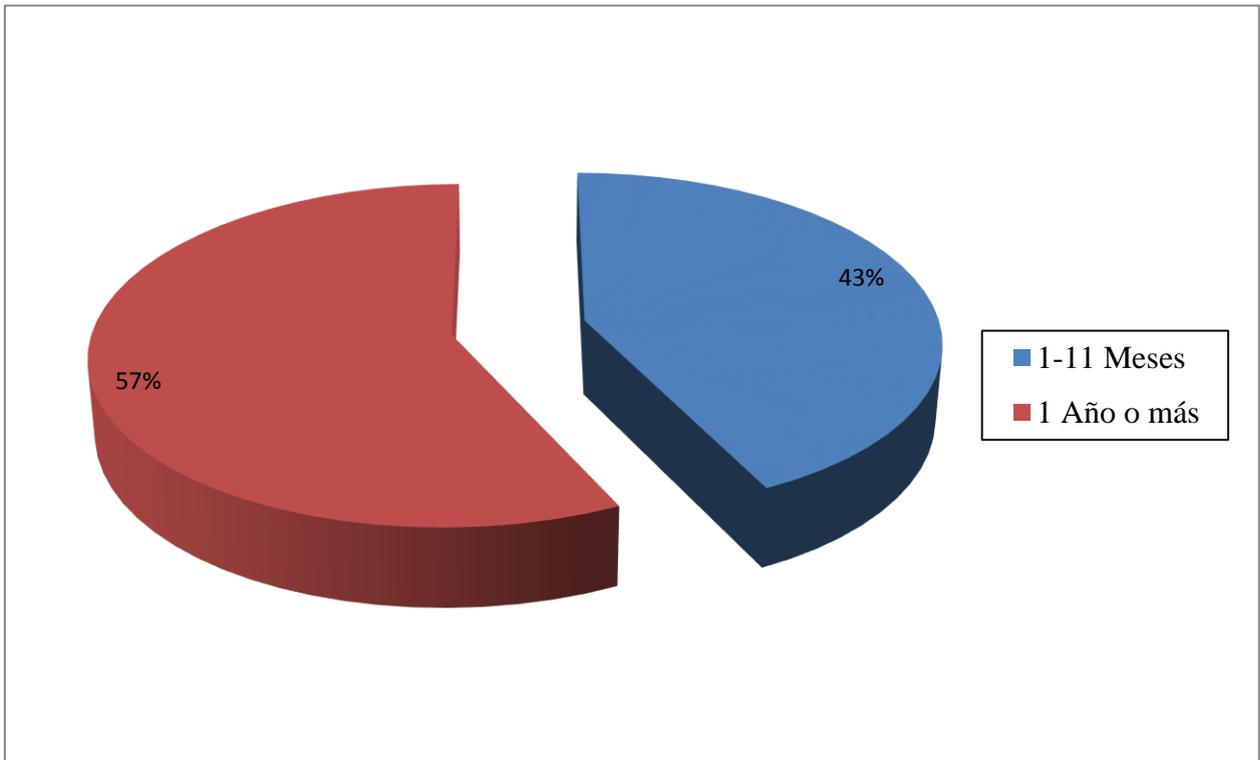
Al momento de ingresar a la empresa se le impartió algún tipo de inducción para el desarrollo de funciones



Fuente: elaboración propia

Para alcanzar los objetivos trazados en una empresa es necesario que se capacite a los colaboradores y que ellos puedan desempeñar las funciones, todos los colaboradores afirman que al momento de ingresar a la empresa no se impartió ningún tipo de inducción previa para que ellos desarrollen de mejor manera las funciones.

Gráfica No. 3
Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa

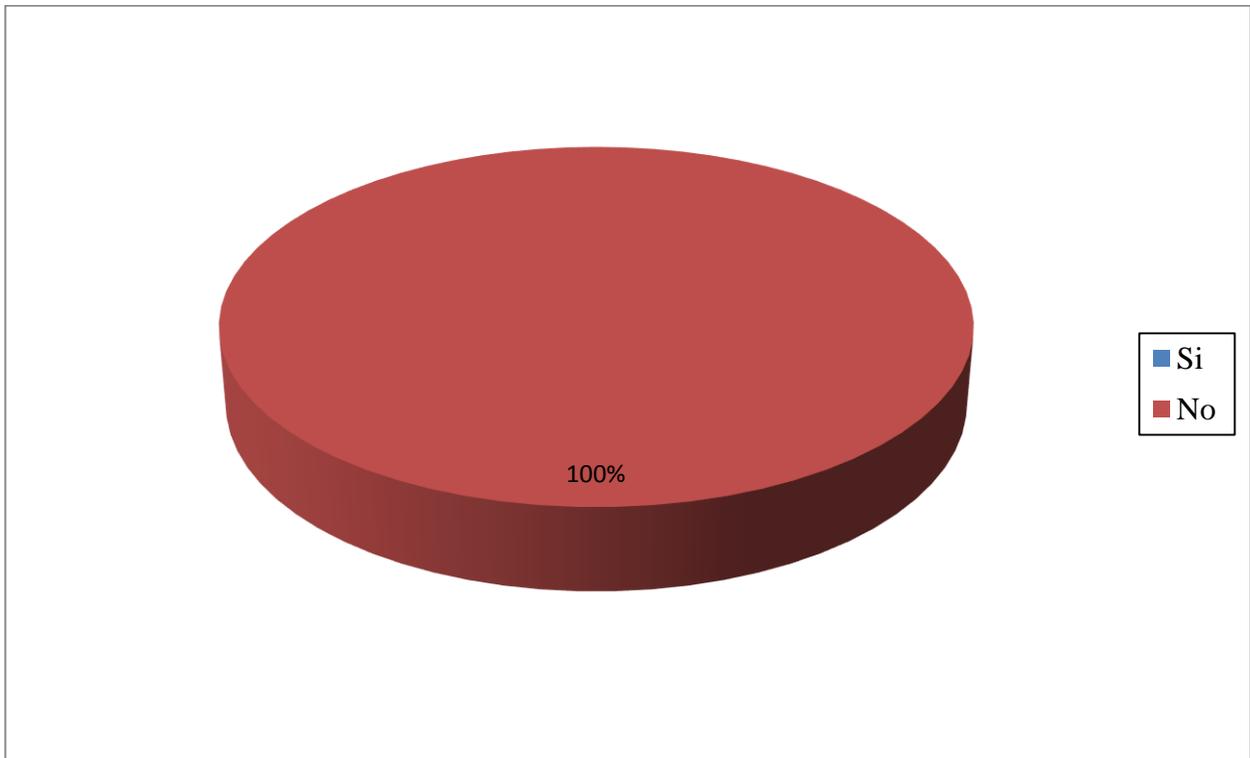


Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó que el tiempo que tiene la mayoría de los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet es de un año o más, los cuales representan un 57% del total y la otra parte se encuentra entre 1 a 11 meses.

Gráfica No. 4

En el tiempo que ha laborado en la empresa ha recibido alguna vez algún curso de capacitación

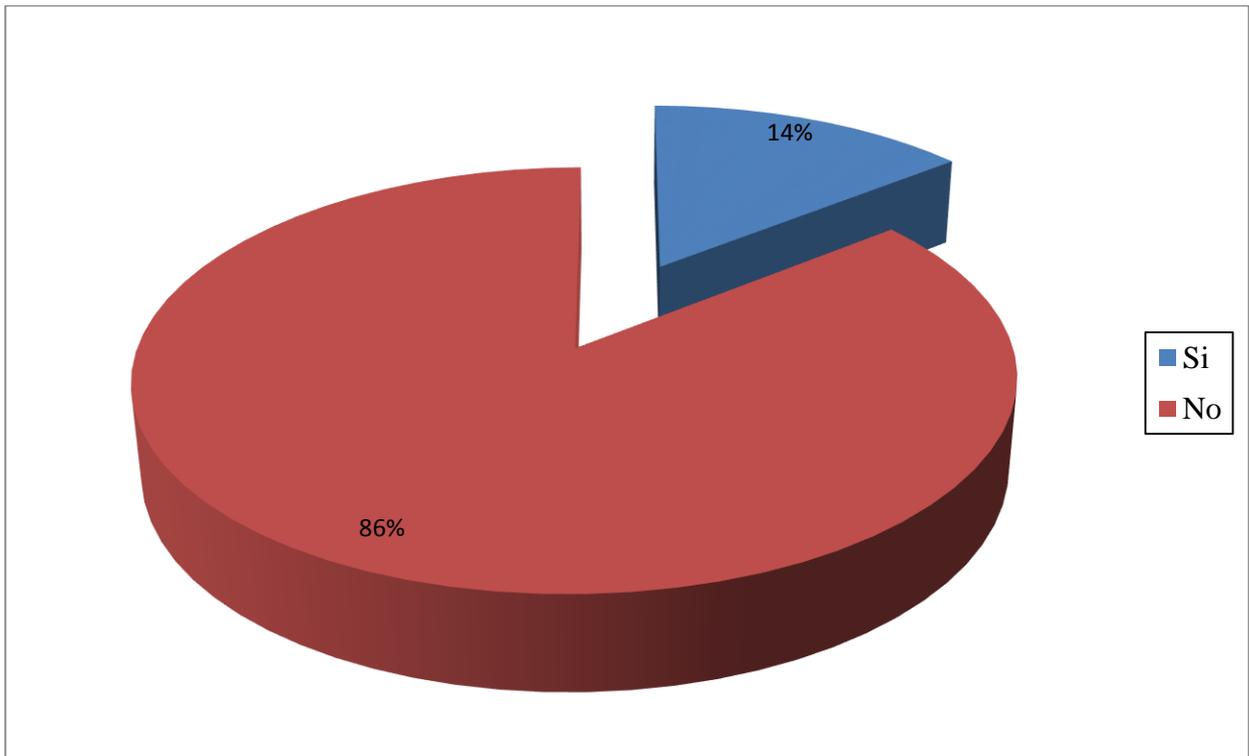


Fuente: elaboración propia

Es importante tener el conocimiento que para que una empresa sea competitiva necesita actualizar de forma constante los conocimientos y desarrollar las habilidades y actitudes con las que cuentan los colaboradores que la integran, los cuales indican que en el tiempo que tienen de laborar en la empresa no han recibido ningún tipo de capacitación para el desarrollo de dichas características.

Gráfica No. 5

En alguna ocasión ha recibido algún curso de capacitación realizado por otra empresa

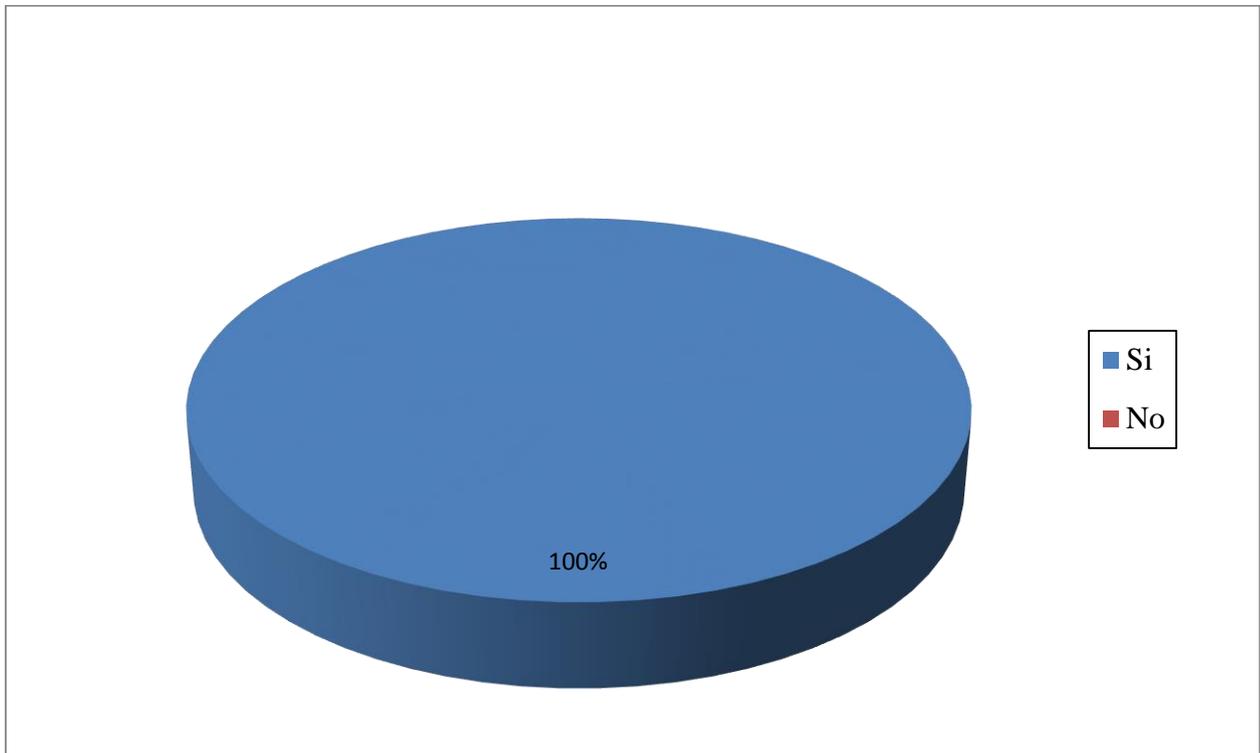


Fuente: elaboración propia

Es necesario crear una cultura de capacitación en los colaboradores de cualquier empresa y para esto se requiere que la gerencia se involucre en este proceso, como se observa un 86% no ha recibido capacitación por parte de otra empresa antes de laborar en la Pastelería Nicol's Gourmet y solo un 14% afirma haber recibido capacitación por otra empresa.

Gráfica No. 6

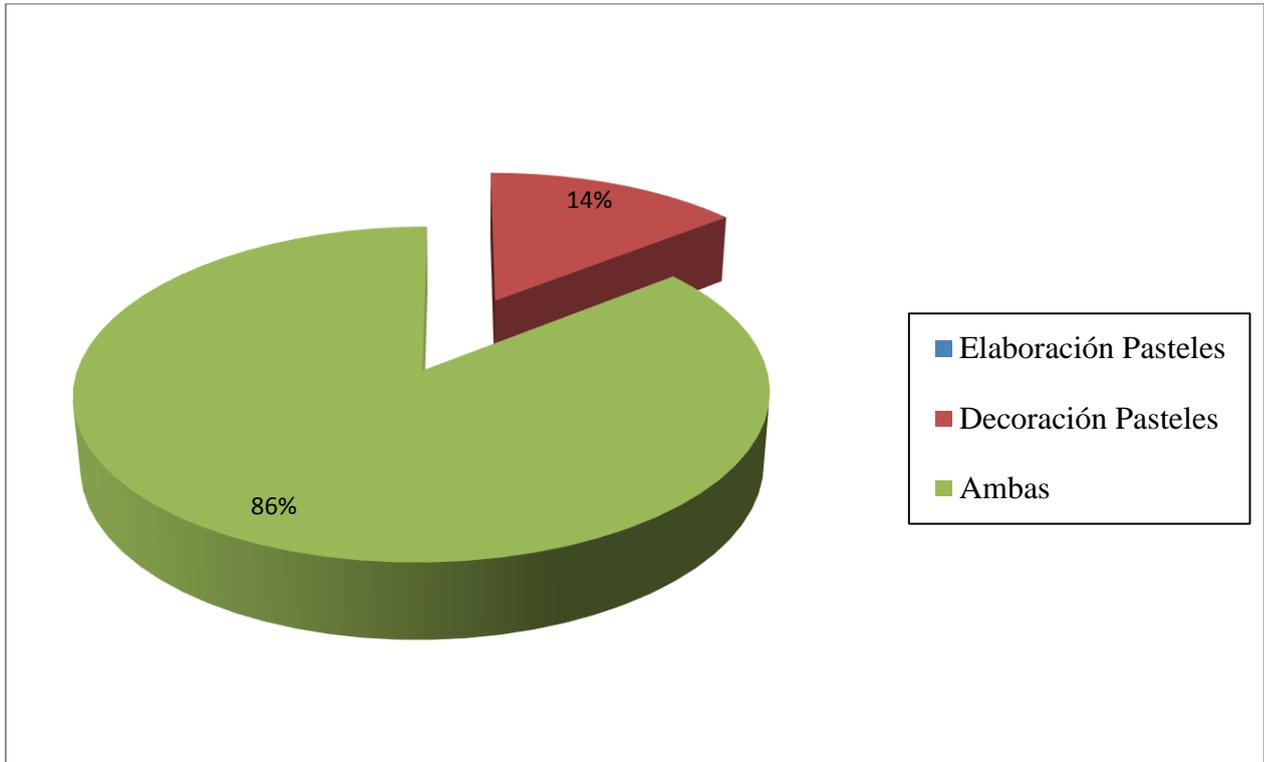
Estaría dispuesto a recibir un curso de capacitación que le ayude a desarrollar de mejor manera sus funciones, comprometiéndose a producir más



Fuente: elaboración propia

La gerencia debe de crear un grado de lealtad en los colaboradores para que al momento de capacitarlos estos se comprometan a alcanzar los objetivos de la empresa debido a su desarrollo personal, lo cual contribuye para que desarrollen de mejor manera las funciones, tal y como muestra este resultado en donde todos los colaboradores estarían dispuestos a comprometerse al momento de recibir capacitación.

Gráfica No. 7
Qué curso de capacitación le gustaría recibir

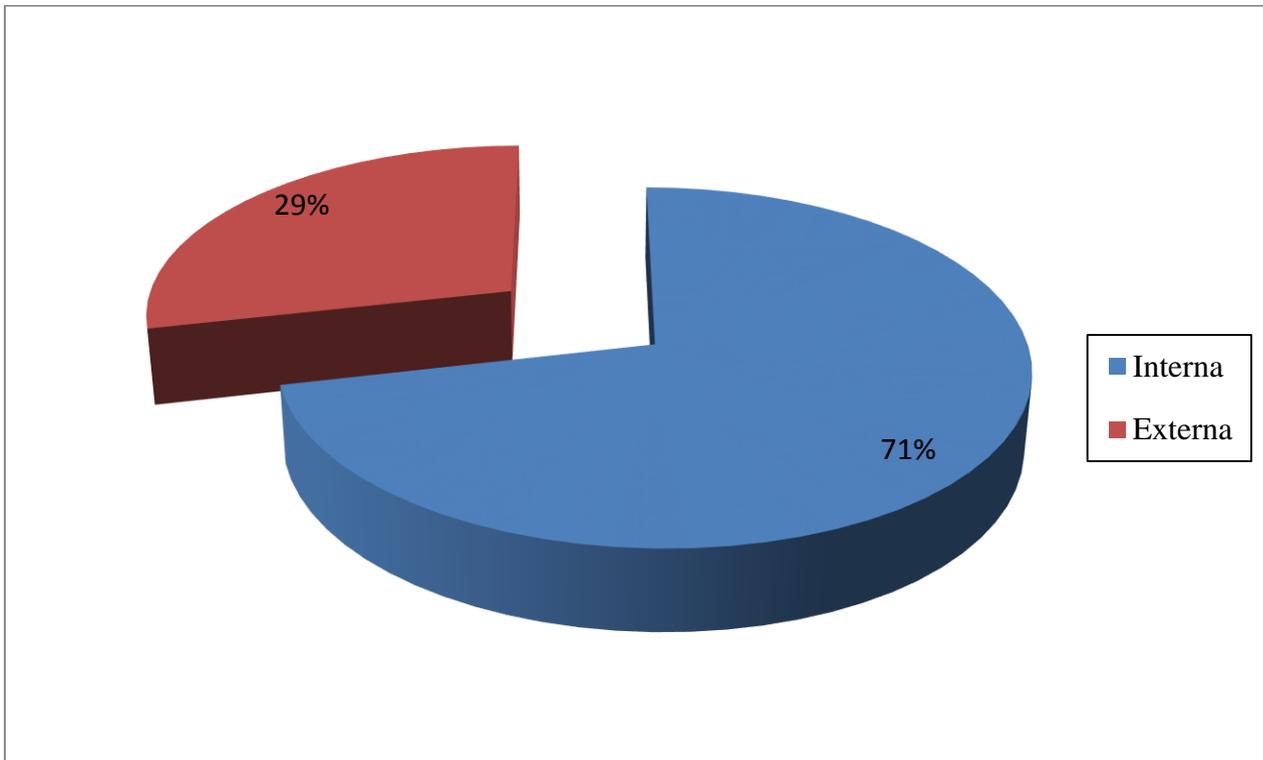


Fuente: elaboración propia

La mayoría de colaboradores coinciden que les gustaría recibir un curso de capacitación que incluya lo que respecta elaboración y decoración de pasteles, esto les beneficiaría a su desarrollo laboral y personal dentro de la empresa, un 14% indicó que le gustaría recibir decoración de pasteles.

Gráfica No. 8

Según su opinión qué clase de capacitación le resultaría atractiva para ampliar sus conocimientos

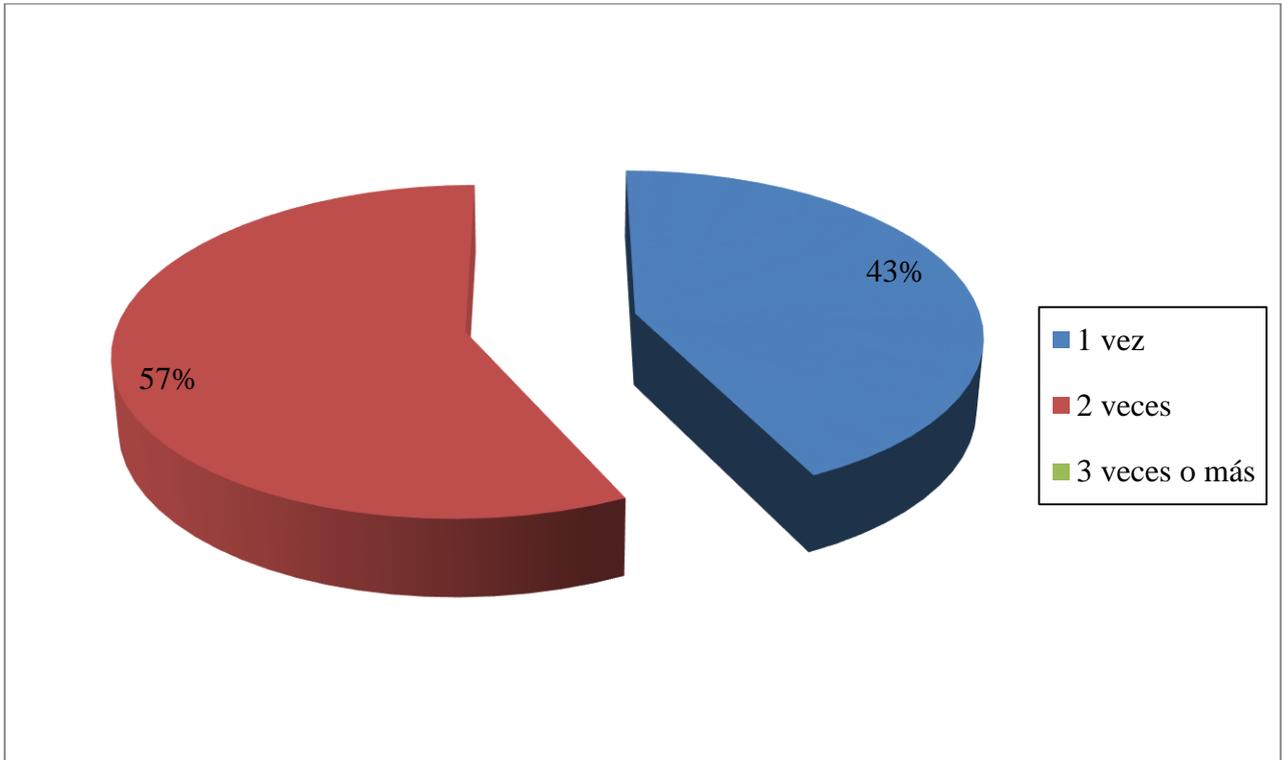


Fuente: elaboración propia

Los colaboradores con los gerentes coinciden que una capacitación interna es atractiva y efectiva para que se imparta dentro de la empresa, solo un 29% difiere en que una capacitación interna les resulta atractiva.

Gráfica No. 9

Cuántas veces a la semana estaría dispuesto (a) a recibir el programa de capacitación

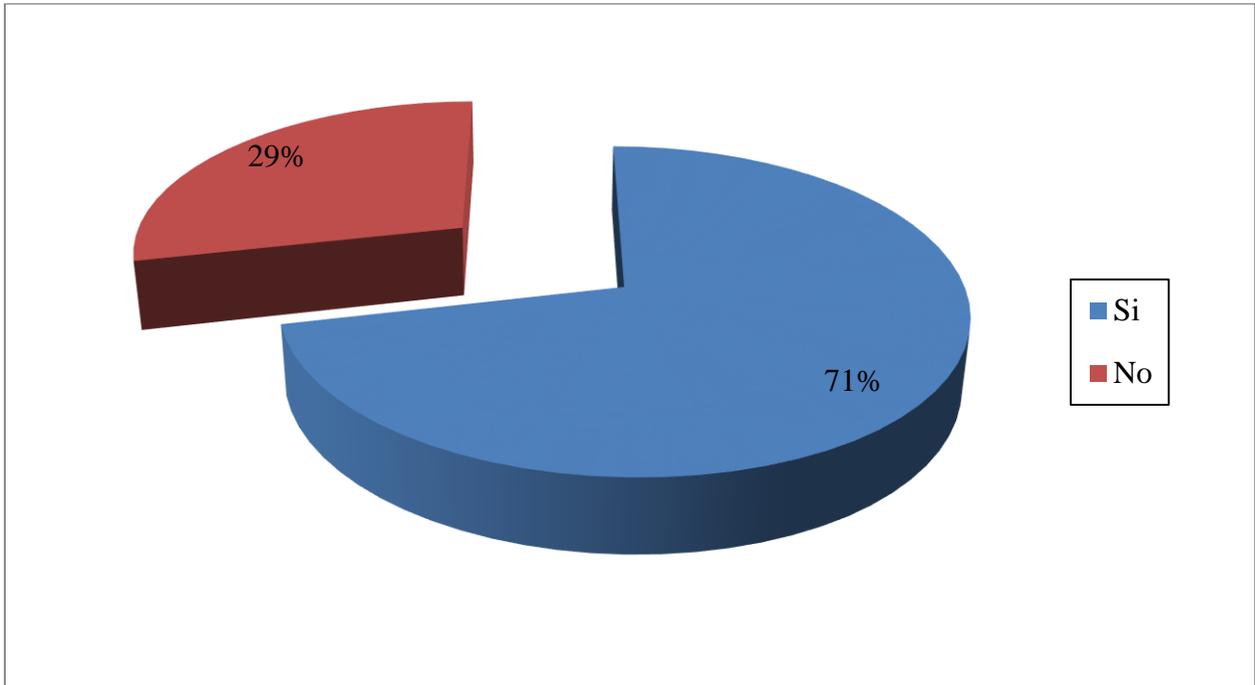


Fuente: elaboración propia

De los colaboradores encuestados el 57% opinan que les gustaría recibir el programa de capacitación dos veces por semana y el 43% restante dice que le gustaría recibir dicho programa una vez por semana.

Gráfica No. 10

Estaría dispuesto (a) a recibir el programa de capacitación fuera del horario laboral



Fuente: elaboración propia

Debido a que es una oportunidad para desarrollar sus conocimientos y crecer en el ámbito laboral y personal el 71% de los colaboradores opinaron que estarían dispuestos a recibir el programa de capacitación fuera del horario laboral.

4.2 Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación se encontraron mediante la utilización de dos instrumentos como lo son: guía de entrevista dirigida a los Gerentes de la Pastelería Nicol's Gourmet, así como cuestionarios dirigidos a los colaboradores de dicha empresa.

Con la entrevista dirigida a los gerentes que se detalla en el anexo 3, se realizó con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer si la Pastelería Nicol's Gourmet imparte algún tipo de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso.
- Identificar si se cuenta con un programa establecido de capacitación para que los colaboradores desarrollen sus funciones.
- Establecer si un programa de capacitación integral contribuiría al logro de los objetivos establecidos por la empresa.

El cuestionario dirigido a los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet se ejecutó con el propósito de:

- Establecer si los colaboradores han recibidos capacitaciones sobre repostería y decoración de pasteles.
- Conocer si los colaboradores estarían dispuestos a recibir la capacitación necesaria para el desarrollo de funciones.
- Establecer un compromiso con la empresa el cual ayudará a que la misma alcance los objetivos establecidos.

Para continuar con los hallazgos encontrados por medio de los instrumentos antes mencionados se compararán con las fuentes bibliográficas de los autores que han escrito sobre el tema.

Siliceo (2004:25), define que la función de capacitación consiste en: “una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”, según los resultados obtenidos se ha identificado que tanto gerentes como colaboradores afirman que en la actualidad la Pastelería Nicol’s Gourmet no cuenta con un programa de capacitación, que contribuya a satisfacer las necesidades tanto de la empresa como a modificar los conocimientos de los colaboradores, debido a que es una actividad planeada corresponde a la Gerencia de la Pastelería incluir un programa de capacitación dentro de su planeación a corto plazo.

Uno de los propósitos de la capacitación según lo afirma Siliceo (2004:29), es la “inducción y orientación del nuevo personal en la empresa”, es de ahí en donde el colaborador se forma una impresión de la empresa y como resultado obtenido tanto de la guía de entrevista como del cuestionario; se determinó que en la actualidad la empresa no cuenta con este paso para los colaboradores de nuevo ingreso, este es un aspecto fundamental para que el colaborador conozca todo lo referente a su nuevo lugar de trabajo tal como: la misión, objetivos, instalaciones, procesos productivos, crecimiento dentro de la empresa y otros.

Según Mondy y Noe (2005:215), la capacitación en el trabajo (CET) “es un enfoque informal hacia la capacitación que permite a un empleado aprender las tareas laborales al desempeñarlas en la realidad”. En la Pastelería Nicol’s Gourmet los resultados reflejan que tanto gerentes como colaboradores coinciden que es factible recibir la capacitación en su área o lugar de trabajo debido a que este tipo de capacitación es el que resultaría adecuado para implementar en la empresa.

La cultura de capacitación expone Siliceo (2004:59), que: “lo que hace que una organización exista la capacitación, es que el líder, empresario o directivo, ejerza el liderazgo junto con las personas que tienen autoridad y toman decisiones; todos ellos deben ser el modelo para crear una cultura de capacitación”; la cultura de capacitación en una empresa recae en el líder y es de vital importancia tener en cuenta al momento de adoptar la cultura de formación no deberá ser una actividad que se da en una sola ocasión y con esto se satisfacen las necesidades de la empresa y de los colaboradores, deberá ser constante para actualizar o modificar los conocimientos ya existentes

en los colaboradores o adoptar nuevos conocimientos, técnicas o experiencias que se adquieren al momento de capacitar a los colaboradores.

Conclusiones

1. Al realizar una evaluación sobre las amenazas y debilidades de la empresa, se determinó que son varios los factores que impactan el funcionamiento de la misma; se pueden mejorar al implementar las acciones que conviertan las amenazas y debilidades en oportunidades y fortalezas.
2. La gerencia se compromete a realizar la inducción necesaria al momento de ingresar nuevos colaboradores en la Pastelería y se les instruya sobre generalidades básicas sobre las funciones que realizarán y dar a conocer información sobre la empresa tal como: objetivos, misión, visión, y otras.
3. No existe un programa de capacitación, se acordó implementar el mismo para que los colaboradores puedan aumentar y/o mejorar sus conocimientos y que esto coadyuve a la consecución de los objetivos establecidos.
4. Implementar un manual de procedimientos al cual los colaboradores puedan acceder para tener una guía y de esta manera puedan realizar las funciones cuando sea necesario.

Referencias bibliográficas

1. Chiavenato I. (1996). "Introducción a la teoría general de la administración". Santafé Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
2. Chiavenato I. (2000). "Administración de recursos humanos". (5ª. Edición). Santafé Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
3. García, P. (2006). "Educación virtual", (n.d)
4. Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2003). "Metodología de la investigación". México: Editorial McGraw-Hill.
5. Mondy W. y Noe R. (2005). "Administración de recursos humanos". (9ª. Edición). México: Prentice Hall Hispano Americana S.A.
6. Silíceo, A. (2004). "Capacitación y desarrollo de personal". (4ª. Edición). México: Editorial Limusa, S.A. de CV.
7. Zambrano, A. (2007). "Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública". Caracas, Venezuela: Editorial Universidad Católica Andrés Bello.
8. <http://www.auladeeconomia.com/articulosot.19.htm> 22.07.14

Propuesta

En la actualidad el entorno laboral y personal sufre constantes cambios que afectan de gran manera, surgen cambios a niveles de producción, mercados e innovación tecnológica y día a día se presentan retos que enfrentar para estar actualizados e informados de los cambios que surgen por la globalización y por la economía actual del mundo. Estos cambios mueven a cualquier empresa a modificar sistemas de trabajo, a actualizarse con tecnología avanzada y como es de esperar a que los colaboradores califiquen dentro de la fuerza laboral, productiva y competitiva que exige el entorno.

En una empresa es bien sabido que el factor humano es uno de los elementos más valiosos que hay dentro de la misma y que se cuente con mano de obra calificada, capaces de adaptarse a nuevas tecnologías y procesos productivos, llevará a la creación de nuevas tendencias y métodos de trabajo, con lo cual se logrará que se entregue calidad en los productos o servicios.

Si una empresa decide invertir en capacitaciones constantes para sus colaboradores, estos, podrán enfrentar desafíos y adversidades y de esta manera evitar la inestabilidad de la empresa, las técnicas y la creatividad adquirida de una forma continua podrá facilitar resolver de una mejor manera las circunstancias que se presentan en el desarrollo de toda organización.

Es importante que dentro de la empresa exista una persona que este calificada para brindar las capacitaciones necesarias para el personal y si no se contará con esta persona, el gerente general se verá en la obligación de contratar a capacitadores especializados en la materia, y que de esta forma los empleados adquieran los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar habilidades y técnicas que les sean de utilidad para el desarrollo de sus labores de una manera eficiente y eficaz; contribuyendo al logro de las metas de la empresa y satisfacer a los clientes mostrando un compromiso personal de cumplir con los pedidos, deseos, expectativas y exigencias que estos demanden.

- **Producto a entregar**

Luego de finalizar la presente investigación se ha llegado a la conclusión que la capacitación es una actividad planificada para brindar conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador; se propone a la empresa en estudio, la elaboración de un "Programa de Capacitación para que los colaboradores de la pastelería Nicol's Gourmet desarrollen sus funciones de una mejor manera".

- **Viabilidad de la propuesta**

Para que la propuesta se considere viable es importante tomar en cuenta factores tales como el recurso humano que es el punto primordial en la presente investigación, financieros los cuales servirán para llevar a cabo la propuesta y físicos que es donde se podría dar marcha a la propuesta.

- **Recursos**

- **Humanos**

La gerente general de la empresa en mención es la responsable de la ejecución de la presente propuesta para que los colaboradores sean partícipes de la misma.

- **Materiales**

Para implementar ésta propuesta se necesitarán de útiles de oficina, entre ellos: Hojas de papel bond, fólderes, fastenes, tóner para impresora, equipo de cómputo y encuadernar dicho manual.

- **Físico**

Para la presentación de la presente propuesta la gerente general, lo podrá realizar en las instalaciones de la empresa cuentan con los implementos que se necesitarán.

- **Financieros**

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

Presupuesto de la propuesta

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Tubo de tóner	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	525.50	525.50
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	38.00	38.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el manual	1	35.00	35.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual	50	0.25	12.50
Fólders y fasteners	Para agregar cada descripción del puesto de trabajo	1	3.50	3.50
Total				Q.614.50

Fuente: elaboración propia

Nota: Los costos presentados en la presente tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Puerto Barrios, Izabal, a los 30 días del mes de julio del año 2014.

(f) _____
 Aura Patricia Franco Ramírez
 Consultor
 Universidad Panamericana
 Sede Puerto Barrios

(f) _____
 Hilda Eugenia Franco
 Gerente General
 Nicol's Gourmet

Ejecución de la propuesta



“Programa de capacitación para los colaboradores de la pastelería Nicol’s
Gourmet”

Introducción

El éxito de toda empresa en muchas ocasiones se debe a que tienen la capacidad de enfrentar los retos que día a día se presentan en su entorno tanto laboral y comercial, ambientes en los cuales se tiene control hacia los aspectos que se van presentando, a la vez deben estar preparadas para aquellos retos que surgen de una manera globalizada y que las mueve a estar a la vanguardia; entre los cuales se encuentran: la tecnología, técnicas, equipo y otros.

Las empresas deben de adoptar una cultura de capacitación para los colaboradores, esto será de beneficio para la organización como para los mismos colaboradores; y así podrán alcanzar los objetivos y metas que se han trazado; al mismo tiempo la competitividad empresarial es una característica de supervivencia la cual se logra solo si se cuenta con colaboradores capacitados.

Contar con un programa de capacitación en la empresa contribuye al crecimiento del colaborador como parte de su desarrollo profesional y se satisfacen las necesidades de capacitación que se han presentado hasta el momento.

Justificación

En una empresa es necesario capacitar, adiestrar y entrenar a los colaboradores con el fin de lograr los objetivos y alcanzar las metas establecidas que contribuirán al crecimiento económico de la organización.

Cuando son detectadas las necesidades de capacitación, tales como la actualización, innovación, corrección y especialización de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los colaboradores mediante actividades sistemáticas y debidamente planificadas se espera generar los resultados deseados a fin de preparar, desarrollar e integrar al recurso humano en los procesos productivos aumentando el desempeño y la productividad, es por ello la importancia que tiene la presente investigación y el impacto que tendrá en la empresa.

Objetivos

- Objetivo general

Proporcionar un programa de inducción y capacitación para los colaboradores de la pastelería Nicol's Gourmet, que actualice los conocimientos técnicos en la elaboración y decoración de pasteles para que de esta manera se incremente la productividad, la cual contribuirá al sostenimiento de la empresa.

- Objetivos específicos

- Aumentar y potenciar los conocimientos en los colaboradores determinando los procedimientos que se incluirán en el programa de capacitación para que realicen sus funciones y de esta manera elevar el nivel de satisfacción tanto personal como laboral.

- Preparar la guía de capacitación que se le impartirá a los colaboradores, motivándolos para que tomen decisiones y asuman sus responsabilidades de una manera eficiente.

- Contribuir a que se incremente el rendimiento y desempeño de los colaboradores después de haber sido instruidos en las funciones que realizan mediante la capacitación.

- Alcances

La presente propuesta de un programa de inducción y capacitación está enfocada para los colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet y queda a criterio de la administración la implementación del mismo.

- Beneficios

- El nuevo colaborador podrá contribuir al aportar nuevas ideas y conceptos sobre algunos aspectos en la organización y así elevar la confianza la cual tendrá una relación directa con la productividad.

- Se logrará reducir la incertidumbre en personas de nuevo ingreso, costos, rotaciones y pérdida de tiempo de los colaboradores que forman parte de la empresa.
- Otro de los beneficios que podrá obtener la empresa al momento de implementar el programa de capacitación será que se podrán reducir costos al hacer el uso adecuado de recursos como materiales y tiempo en la elaboración de los pasteles.
- Los colaboradores se verán beneficiados con la capacitación debido a que se ampliarán y actualizarán los conocimientos previos que poseen; y de esta forma alimentar su confianza comprometiéndose a contribuir para alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Propuesta

- **Enfoque administrativo**

Con la finalidad de contribuir con la administración de la empresa en cumplir el objetivo general; el cual consiste en posicionarse en la mente de los clientes tanto reales como potenciales como una empresa líder en la elaboración de pasteles con técnicas innovadoras se presenta la siguiente propuesta sobre un programa de inducción y capacitación para los colaboradores.

La administración de la empresa dentro de su proceso administrativo tendrá la responsabilidad de tomar en cuenta en su planificación la decisión de incluir un programa de inducción y capacitación para los colaboradores, ellos representan uno de los recursos más importantes con los que toda empresa u organización cuenta para la consecución de los objetivos.

Al incluir en los planes de la empresa un programa de inducción y capacitación para los colaboradores las etapas del proceso administrativo reflejarán ciertos beneficios, un colaborador capacitado podrá organizar de una forma rápida y ordenada las funciones que integran la empresa. La dirección no tendrá mayores inconvenientes debido a que los colaboradores tendrán la capacidad de resolver problemas o situaciones que se les presente en el desarrollo de sus funciones, al contribuir de forma voluntaria y con interés, al logro de los objetivos de la empresa.

La etapa del control se verá beneficiada con las comparaciones realizadas entre lo planificado y lo obtenido; se comprobará que las correcciones necesarias a las desviaciones encontradas serán en un menor porcentaje, caso contrario si los colaboradores no han sido capacitados. La mayoría de las empresas compiten por brindar u ofrecer un producto o servicio, pero es a través de sus colaboradores y los conocimientos, destrezas y habilidades con las que cuentan que pueden llegar a tener ventajas competitivas apoyadas en ellos. Se deben brindar los cimientos necesarios para desarrollar las habilidades y esto solo se logra a través de la capacitación; la misma ayuda a los colaboradores a sentirse motivados, comprometidos, tomados en cuenta lo que logra altos niveles de productividad.

Programa de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso de la Pastelería Nicol's Gourmet.

Agenda de bienvenida

El propósito de esta agenda como bien lo indica su nombre es darle la bienvenida al nuevo colaborador y hacerlo sentir como un elemento fundamental en la empresa. Los puntos a tratar en la agenda básicamente será la información de la empresa tal como: Antecedentes o historia, visión, misión, objetivos, valores, estructura jerárquica, productos que se elaboran, condiciones de trabajo y descripción de las funciones del puesto de trabajo, entre otras que se consideren necesarias; la inducción será responsabilidad de la gerencia y del jefe inmediato.

- **Antecedentes**

Nicol's Gourmet nace de la idea de innovar en el Puerto con un servicio que cumpliera con las expectativas o los deseos de los clientes, al brindar un excelente y amplio menú en sabores y diseños de cupcakes y pasteles para todo tipo de ocasión. Las delicias se elaboran con ingredientes naturales, a partir de la técnica del sugarcraft, originaria de Inglaterra, y que consiste en modelar con pasta de azúcar para dar forma a las creaciones más variadas.



En el año 2,012 empiezan con la idea de comercializar los pasteles y que estos fueran elaborados por una tercera persona, no obstante derivado a minimizar costos y obtener un porcentaje mayor de ingresos deciden especializarse y obtener conocimientos y constantes capacitaciones para que fueran elaborados por ellas mismas. Fue así como empezaron a ofrecer los pasteles a familiares y amigos e incursionándose en el mundo de la repostería en el cual obtuvieron gran aceptación hasta el día de hoy por clientes que visitan su página de internet.

Para los apasionados de la repostería, Nicol's Gourmet realiza talleres de pasteles decorados, cupcakes y galletas. Se realizan talleres de cocina y repostería en función de la temática y época del año. La ubicación de la sala de ventas es en 14 calle entre 15 y 16 avenidas y el taller se encuentra ubicado en la 13 calle 18 avenida en Puerto Barrios, Izabal.

- **Visión**

Ofrecer un servicio personalizado, amable y puntual, desarrollando las ideas de nuestros clientes con las nuestras para realizar una fusión que hará cada delicia única y original. Logrando de esta manera ser una empresa reconocida y admirada por los productos que ofrecemos en nuestro Puerto.

- **Misión**

Desarrollar productos de primera calidad basados en excelentes materias primas, con compromiso, honestidad y amor por lo que hacemos, logrando con ello brindar al cliente una excelente e innovadora experiencia.

- **Objetivos**

- **Objetivo general**

Lograr posicionarnos en la mente de nuestros clientes tanto reales como potenciales como una empresa líder en la elaboración de pasteles con técnicas innovadoras.

- **Objetivos específicos**

- Brindar atención personalizada para ofrecer una amplia gama de diseños y sabores en cada una de nuestras creaciones.

- Facilitar por medio de internet a clientes de otras partes del país nuestros servicios y productos.

- Promocionar nuestros servicios y productos para que cualquier persona que lo desee pueda adquirirlos.

- **Valores**

- **Responsabilidad:** Para Nicol's Gourmet es de vital importancia cumplir siempre con lo requerido por nuestros clientes en cuanto a la entrega a tiempo de sus pedidos.

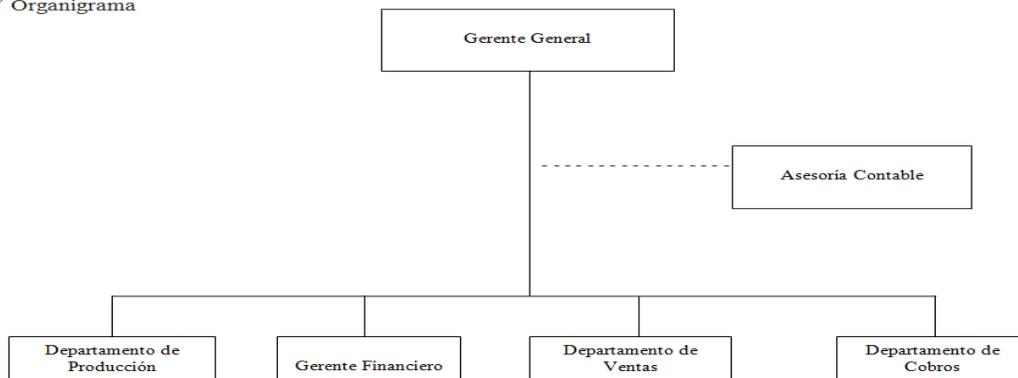
- **Honestidad:** Porque sabemos que cuando trabajamos con entrega, amor, dedicación y conscientes de que nuestros clientes siempre son lo primero en cuanto a atención y precios es ahí donde estamos dando lo mejor de nosotros.

- **Innovación:** Continuamente nos especializamos y tratamos de estar al día con las nuevas tendencias para complacer a nuestros clientes.

- **Trabajo en Equipo:** Ya que es importante en el funcionamiento de la empresa y logro de nuestros objetivos, aprendiendo a valorar y a escuchar las opiniones de los demás.

- **Estructura jerárquica**

✓ Organigrama



- **Productos que se elaboran**

- Pasteles y cupcakes para todo tipo de ocasión con una amplia variedad en sabores de masas, coberturas y diseños.

- Pasteles fríos

- Pie's

- Flanes

- Quiche Loraine

- Pan Quimbo

- Profiteroles

- Empanadas argentinas

- **Condiciones de trabajo**

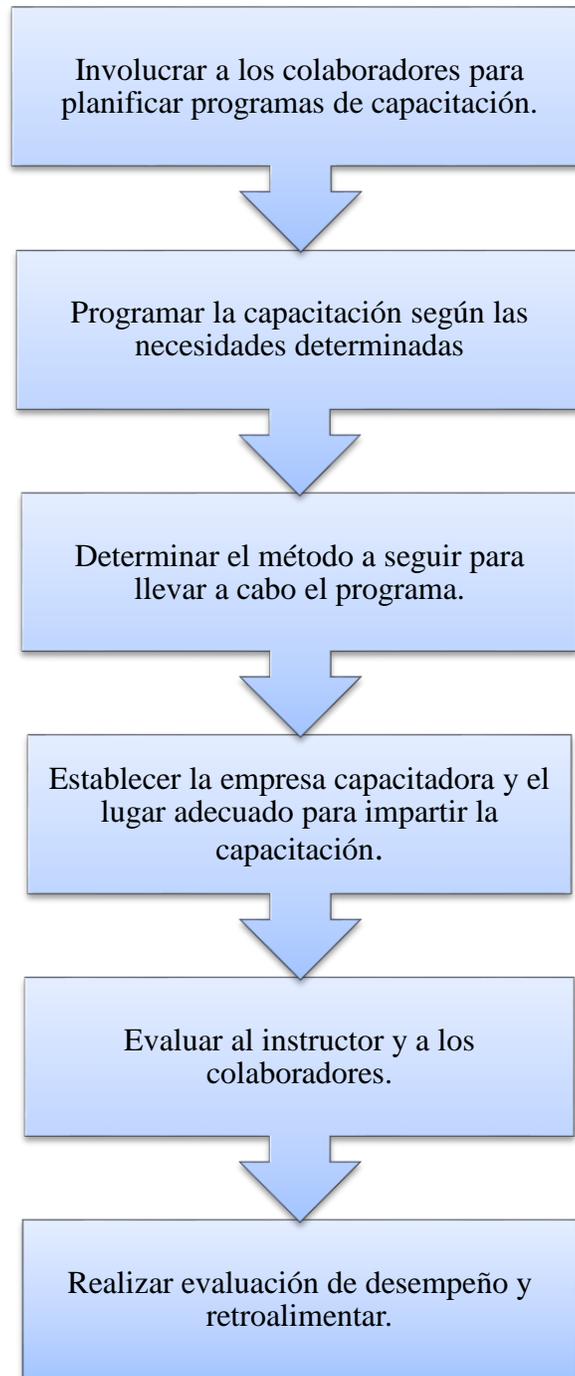
La jornada laboral está comprendida de lunes a viernes de 07:00 a 18:00, los días sábados de 07:00 a 12:00 y días alternos (domingos) 07:00 a 16:00 programados según la cantidad demandada de los productos que se ofrecen.

- **Funciones del puesto**

Desarrollar las habilidades y conocimientos en la elaboración y decoración de pasteles, logrando que los productos terminados alcancen los requerimientos establecidos así como los estándares de calidad.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo que ilustra el proceso administrativo a ejecutar para establecer un programa de capacitación dentro de la Pastelería Nicol's Gourmet.

- Diagrama de flujo de capacitación



Fuente: elaboración propia

- Planeación de la capacitación

- Participación de los colaboradores

La gerencia será la responsable de involucrar a los colaboradores a que participen, opinen, propongan según sean las necesidades que ellos crean convenientes, detectar áreas en las que se sientan menos preparados para mejorarlas y así realizar de una manera eficiente sus funciones.

- Necesidades determinadas

Esta es la parte medular en un programa de capacitación, si los colaboradores están involucrados en la planificación y programación de una capacitación aumentan las posibilidades que la capacitación este dirigida a satisfacer las necesidades que ellos tienen sobre las áreas a fortalecer en cuanto a conocimientos, destrezas y habilidades. Según las necesidades encontradas y determinadas en la guía de entrevista y el cuestionario realizado a la gerencia y colaboradores de la Pastelería Nicol's Gourmet (ver Anexos 3 y 4) , destacan como las necesidades a satisfacer por parte de los colaboradores lo que respecta a: elaboración y decoración de pasteles.

Por lo cual se propone que se imparta un programa de capacitación que incluya ambas técnicas, el cual se pueda realizar en el transcurso de dos (2) meses, una vez por semana con duración de 4 horas por sesión.

- Organización de la capacitación

- Metodología a utilizar

La metodología a utilizar en el programa de capacitación será la de talleres prácticos que permitan participar a los colaboradores en su puesto de trabajo, permitirá que el instructor muestre el procedimiento que se debe realizar y el colaborador lo realice con la supervisión del instructor con las correcciones necesarias en el momento indicado.

- Lugar a recibir la capacitación

El lugar donde se impartirá el programa de capacitación será en el taller de horneado y decoración de la empresa, ahí se contará con el equipo necesario para desarrollar los talleres que impartirá la empresa capacitadora.

- Empresa o institución a impartir la capacitación

La administración deberá decidir entre las dos opciones mostradas en el enfoque financiero y tomar en cuenta los costos en los que incurrirá para realizar el programa de capacitación, se debe adquirir los materiales necesarios e invitar a los colaboradores a participar en las actividades de capacitación.

A continuación se presentarán dos tablas con la información necesaria para realizar una organización oportuna, adecuada y eficiente la cual se debe de tomar en cuenta al momento de planificar los planes y programas en la empresa.

- Carta descriptiva o plan de capacitación para el departamento de producción por parte de una empresa privada.

Nombre del taller		
Elaboración y decoración de pasteles		
Empresa capacitadora	Pasteles decorativos	
Departamento	Producción	
Objetivo general	Brindar las técnicas necesarias para la elaboración y decoración de pasteles de una manera eficiente.	
Contenido del taller	Repostería básica	
	Repostería avanzada	
	Sugerencias para la decoración	
	Fondant, pastillaje y crema americana	
Metodología	El taller será impartido a los colaboradores de manera presencial para que ellos puedan interactuar en el desarrollo del mismo	
Evaluación	Se realizará una prueba teórica-práctica en donde podrán realizar las técnicas antes impartidas	
Material didáctico e información	Deberá de ser proporcionada por el capacitador	
No. de participantes	Duración del taller	No. de reuniones
10	32 horas	8
Lugar	Taller de horneado y decoración de la pastelería	

Fuente: elaboración propia

- Carta descriptiva o plan de capacitación para el departamento de producción por parte de Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (Intecap)

Nombre del taller		
Elaboración y decoración de Pasteles		
Institución capacitadora	Intecap	
Departamento	Producción	
Objetivo general	Brindar las técnicas necesarias para la elaboración y decoración de pasteles de una manera eficiente.	
Contenido del taller	Repostería básica	
	Repostería avanzada	
	Pastillaje	
Metodología	El taller será impartido a los colaboradores de manera presencial para que ellos puedan interactuar en el desarrollo del mismo	
Evaluación	Se realizará una prueba teórica-práctica en donde podrán realizar las técnicas antes impartidas	
Material didáctico e información	Deberá de ser proporcionada por el capacitador	
No. de participantes	Duración del taller	No. de reuniones
10	40 horas	10
Lugar	Taller de horneado y decoración de la pastelería	

Fuente: elaboración propia

- Ejecución de la capacitación

- Puesta en marcha

En esta parte la capacitación ya inició con las primeras actividades programadas, las cuales se deben de supervisar de manera eventual para establecer si se cumple con el programa, realizar los pagos correspondientes y proporcionar los materiales adquiridos.

- Evaluación de la capacitación

- Evaluación al instructor y a los colaboradores

Esta es una etapa importante que se debe tomar en cuenta dentro del programa de capacitación, con ella se determinara si se han alcanzado los objetivos deseados y comprobar si fue efectiva; dicha información se podría obtener mediante una encuesta que puede ser anónima en donde se resuelvan dudas que se presentan tales como las siguientes: ¿Cómo le pareció que fue impartido el taller? ¿Cumplió con las expectativas deseadas para satisfacer sus necesidades? De ahí tomar las sugerencias indicadas para mejorar su efectividad o bien seguir con el programa ya establecido.

Es necesario realizar una evaluación a los colaboradores para medir si los resultados obtenidos indican que han adquirido los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para el buen desempeño de las funciones.

- Evaluación de desempeño y retroalimentación

La empresa deberá evaluar el desempeño de sus colaboradores cada cierto tiempo con el propósito de identificar si se han alcanzado las metas esperadas y comparar los resultados con lo proyectado en la capacitación. Esta evaluación permitirá encontrar las deficiencias y problemas que se han presentado en el desarrollo de las funciones de los colaboradores, permitirá corregir las deficiencias en el tiempo adecuado. Finalizada la evaluación se analizarán los resultados y se tomará la decisión de reforzar aquellas áreas que se han encontrado débiles o bien de satisfacer aquellas necesidades existentes en los colaboradores a través de una retroalimentación.

- Formato de evaluación para el instructor



Instructor: _____

Tema: _____

Fecha: _____

Para la institución es importante contar con su opinión, la cual permitirá tomar en cuenta las acciones a mejorar para las futuras actividades. Es por eso que se solicita llenar esta evaluación, en la cual se determina el nivel de satisfacción que ha dejado en usted el desempeño del instructor.

Instrucciones: Marque con una (X) la casilla que considere pertinente.

Desempeño del instructor	Criterios				
	Excelente (5)	Muy Buena (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
1. Introducción al programa fue de manera:					
2 Dominio del tema de manera:					
3. La relación que hizo entre lo teórico y lo práctico fue de manera:					
4. Al momento de explicar una técnica explicó lo que no se debe hacer de manera:					
5 Aclaró las dudas formuladas de manera:					
6. Utilizó el tiempo asignado de manera:					
7. Utilizó el material didáctico de manera:					
8. Despertó su interés durante el desarrollo del taller de manera:					
9. La relación que estableció con los participantes fue de manera:					
10. La presentación, lenguaje y manera de transmitir los conocimientos fue de manera:					

¿Asistiría a otra capacitación con el mismo instructor? Sí _____ No _____

Si su respuesta fue negativa, explique porque?

¿Cumplió con sus expectativas la presente capacitación? Sí _____ No _____

Si su respuesta fue negativa, explique porque?

- Cuestionario de evaluación para el colaborador



Cuestionario dirigido a los participantes del taller de horneado y decoración, el cual permitirá medir los resultados de la capacitación brindada sobre dichos temas.

A continuación se redactó una serie de preguntas, las cuales debe contestar según los conocimientos adquiridos en el programa de capacitación.

a) ¿Según las técnicas y/o procedimientos brindados en el desarrollo de la capacitación, considera usted que ahora puede realizarlas de una mejor manera?

Sí ____

No ____

b) ¿Según el procedimiento para hornear una torta, los ingredientes deben estar a temperatura ambiente?

Sí ____

No ____

c) ¿Cuándo usted realizará el procedimiento para nivelar la torta, ésta debe de estar caliente?

Sí ____

No ____

d) ¿El acoplador permite cambiar consejos de decoración sin necesidad de cambiar la bolsa?

Sí ____

No ____

e) ¿Qué ángulo se debe de dar a la bolsa para realizar estrella o flores de pétalos planos?

45° ____

90° ____



Manual de Procedimientos



“Pastelería Nicol's Gourmet”

Introducción

A continuación se presenta el manual de procedimientos de Pastelería Nicol's Gourmet el cual pretende ofrecer una guía básica para realizar las funciones y pueda servir como herramienta de apoyo para los colaboradores de la empresa.

En el se encuentran los conceptos básicos relacionados con la pastelería e incluye algunos procesos y técnicas necesarias para la elaboración y decoración de pasteles.

Reglas de oro

Seguir estas reglas lo ayudará a hacer unos postres extraordinarios.

- Lavarse muy bien las manos y uñas antes de cocinar.
- No utilizar alhajas, relojes o pulseras, porque pueden introducirse partículas de harina o azúcar.
- Si no se tiene mucha experiencia en la cocina, comenzar haciendo platos simples.
- Leer la totalidad de la receta antes de comenzar a prepararla.
- Tener a mano todo el equipo necesario para preparar la receta.
- Utilizar ingredientes frescos y de primera calidad.
- Pesar con cuidado todos los ingredientes y mantenerlos en recipientes separados.
- Guardar todos los ingredientes en el sitio apropiado. En lugares frescos o heladera y cubiertos con papel film cuando no están en envases cerrados.
- En los postres que lo permitan realizar algunos pasos con anticipación.
- Precalentar el horno y mantenerlo a la temperatura adecuada.
- Enmantecar y enharinar los moldes con prolijidad.
- Es muy importante servir los postres a la temperatura indicada, ya sea un soufflé, una torta o una crema.

Utensilios básicos:

Éste es un listado básico, como para empezar. Con el tiempo y con el entusiasmo por cocinar cosas ricas se irá ampliando.

- un molde de torta
- un palo de amasar
- un batidor de alambre
- una cuchara de madera
- un rodillo
- papel manteca y de aluminio
- cortapastas
- un molde desmontable de tartas
- una tabla para dulce
- un cuchillo de oficio
- un aparatito para hacer bolitas de melón
- unos pinceles
- moldes de tarteletas
- una placa para masitas
- una rejilla
- una espátula de goma

Consejos generales

Ténganlos en cuenta para mejorar todos sus platos.

Almendras:

Para pelarlas colocarlas en una cacerola, cubiertas con agua fría, poner al fuego y retirar cuando comience a hervir el agua. Con la ayuda de un repasador frotarlas para desprender las cáscaras.

Si se desea filetearlas conviene cortarlas inmediatamente con un cuchillo de oficio.

Para otros usos y para acentuar su sabor, deben secarse en horno de temperatura baja durante 20 minutos, sobre placas limpias, sin encimarlas y moviéndolas constantemente.

Azúcar vainillado:

Para preparar azúcar de vainilla, basta con guardar en un frasco con cierre hermético 1/2 kilo de azúcar con una chaucha de vainilla. Al cabo de un mes el azúcar ya habrá tomado el aroma. Dará un sabor más delicado que si se utiliza vainilla en esencia o polvo.

Cremas:

Nunca colocar una crema o tarta caliente en la heladera, porque se puede estropear.

Para utilizarlas en manga de repostería, doblar ésta por la mitad hacia afuera, colocar el relleno y retorcerla, para que la preparación no salga por arriba.

Dejar enfriar muy bien las cremas de frutas o patisserie que se usarán como relleno de tartas, pues si están calientes. las frutas que van sobre ellas se arruinarán y al cubrirlas con gelatina despedirán agua. Para hacer una buena crema chantilly, conviene batirla en un bol metálico frío sobre un baño de María invertido e ir agregando el azúcar de a poco. Es conveniente incorporar gelatina a la crema chantilly que se utiliza para decorar. La proporción es: 1 sobre (7 g) cada 500 cc de crema.

Frutillas:

Siempre lavarlas enteras y antes de sacarles los cabitos, para que no pierdan el gusto. En las tartas conviene utilizarlas enteras, pues se conservan mejor que cortadas.

Gelatina:

Conviene hidratarla primero con una cucharada de agua fría y luego calentarla a baño de María hasta que se disuelvan todos los granulitos.

Helados:

Sacar del freezer sólo la cantidad que se va a utilizar. Si se descongela y se vuelve al freezer, ya no tomará la misma consistencia. Para preparar diferentes gustos de helado, a la crema americana, sin dejarla derretir, se le puede agregar chocolate en trocitos, frutas, algún licor o jarabe.

Para que el helado de vainilla quede cremoso y no cristalizado, tiene que ser hecho con gran contenido de crema y batir bien el azúcar y las yemas. Para preparar helados conviene partir de una crema inglesa, para que se cocinen los huevos y evitar así los riesgos de contraer salmonella. Para que el helado de vainilla tenga más sabor, conviene prepararlo utilizando chaucha de vainilla en lugar de esencia.

Harinas:

Hay gran variedad y es importante utilizar cada una de acuerdo con sus características y lo que se desee elaborar.

Las harinas con alto contenido de gluten son apropiadas para pan y pizza, pero no para hojaldre o pasteles delicados y crocantes. La harina puede utilizarse para todo, pero al ser tan refinada deja muy suave la masa de pan y demasiado sensible la de algunas tartas.

Para conservar la harina en buen estado, conviene guardarla en un lugar seco y fresco, y en envases muy bien cerrados. Antes de utilizarlas, pasarlas siempre por tamiz.

Huevos:

Cada uno (tamaño normal) pesa 60 g aproximadamente: 30 g de clara y 30 g de yema. Se pueden conservar en la heladera varias semanas. Deben ser cascados en un bol aparte, por si alguno no se encuentra en buen estado. Cocinarlos siempre que sea posible. Cuando se prepara mousse, hacer un almíbar con el azúcar e incorporarlo a las yemas.

No dejar sal o azúcar en contacto con las yemas, porque se cortarán, o se formarán granulitos imposibles de disolver como resultado de haber sido quemadas por cualquiera de las dos.

Claros:

Cada una pesa aproximadamente 30 g en un huevo de tamaño normal. Para batir las claras, los utensilios que se empleen deben estar bien limpios y secos. Para que resulte un batido perfecto, no deben estar muy frías y tampoco tener ninguna partícula de yema. Se baten más rápido y

quedan bien firmes si se les agrega una pizca de sal durante el batido. Pueden medirse en la parte de líquidos de la jarrita de medidas.

Levadura:

La temperatura del líquido en que se la disuelva debe ser siempre tibia (igual que cuando se prepara una mamadera). Si fuera más caliente la quemaría.

No apurar las masas con levadura dejándolas en lugares de calor excesivo; hay que darles su tiempo natural de levado.

Masas de tartas:

Para que no se caigan los bordes de las tartas al cocinarlas, sostenerlos con tiras de papel de aluminio. Se deben poner bien pegadas al lateral de la masa y retirarlas cuando la tarta esté a mitad de la cocción. Es conveniente colocarlas y dejar descansar 1/2 hora en la heladera antes de cocinarlas.

Para lograr una buena cocción al blanco (vacía), conviene colocar un papel manteca que cubra por completo el interior de la masa y poner sobre él legumbres secas; así se evitará que se hinche dentro del horno. Cuando se preparan masas dulces o saladas en las que se indique el agregado de agua, hay que poner especial cuidado en que ésta esté bien fría y la cantidad no sea excesiva.

Moldes:

Enmantecarlos y enharinarlos con prolijidad, sin excederse en las cantidades, pues pueden perjudicarse las preparaciones. Si necesitamos moldes pequeños, podemos fabricarlos forrando el interior de tazas de café con papel de aluminio, darles buena forma, sacarlos con mucho cuidado, rellenarlos y hornear. El resultado es excelente.

Polvo de hornear: (Royal)

No debe entrar en contacto con líquidos. Es conveniente tamizarlo con la harina.

Tartaletas:

Para prepararlas conviene extender la masa en la mesada y, ya estirada, colocarla sobre los moldes de las tartaletas, que estarán uno junto a otro. Dar allí la forma a cada una y cortar la masa con el borde de los moldes.

Heladera y freezer:

No tenerlos demasiado llenos, porque no enfriarán con la misma eficacia. Mantenerlos siempre limpios; evitar que se acumule el hielo. Guardar las preparaciones o platos en recipientes adecuados o envueltos con materiales especiales para freezer; asegurar las bolsas con cintas.

Horno:

Es primordial que funcione bien. Si no es así, llamar a un gasista para que lo ponga a punto. Encenderlo antes de cocinar; no recalentarlo sino mantenerlo a una temperatura baja. Cerrar la puerta muy despacio, nunca con un golpe. Mantener la precaución de que no alcance temperatura muy alta, sobre todo cuando cocinamos durante todo el día. En esos casos, apagarlo de a ratos.

Secretos del horneado:

Los panes siempre se cocinan en horno un poco alto, para que no se sequen.

Los bizcochuelos se cuecen en horno moderado hasta que se desprendan de las paredes del molde.

Los budines, en horno moderado, pero no muy bajo, porque se pueden apelmazar.

Los brownies, en horno un poco alto, para que no se sequen y salgan bien húmedos.

Las cookies, en horno moderado hasta que ya no huelan a harina cruda.

Los flanes, bien tapados con papel de aluminio y a baño de María, a temperatura moderada.

El almíbar

El almíbar tiene una gran variedad de usos, en salsas, helados de frutas, sorbetes, merengues, etc.

Para lograr un buen almíbar, el azúcar refinado debe ser mezclado con agua en la cantidad necesaria. Esta mezcla se hace en una sartén o una cacerola, preferentemente de cobre, y se lleva a punto de ebullición; se puede ir revolviendo de tanto en tanto. Una vez que la preparación

hirvió, no se debe remover, pues de lo contrario se cristalizaría. Para evitar la formación de cristales, deben mojarse los bordes de la cacerola con un pincel embebido en agua.

Operaciones en la pastelería

El batido

Es una de las operaciones más delicadas porque de ella dependerá la esponjosidad, ligereza y volumen de algunas materias primas y preparaciones. Se puede realizar a mano, con un batidor, o bien a máquina. Generalmente se batan los huevos, la nata, la mantequilla, la trufa, etc. La función del batido es incorporar aire a las preparaciones teniendo en



cuenta los parámetros de velocidad y tiempo. Un exceso de velocidad o de tiempo podría ocasionar una separación de las moléculas, dando un aspecto desagradable y ocasionando una pérdida de las características necesarias para realizar la elaboración.

El mezclado

Es una técnica que consiste en integrar dos o más materias primas o elaboraciones sin darles cuerpo ni volumen. Se realiza con espátula de goma flexible, aunque en algunos casos se utiliza un batidor. También se puede trabajar en la batidora con la pala; para mezclar de forma adecuada, se hace con movimientos envolventes, de abajo hacia arriba,



recogiendo bien las paredes y bases del bol dónde se realiza la mezcla, evitando que no quede nada sin unir. Se mezclan las masas quebradas, las masas escaldadas, el plum cake, las mezclas de mousses.

El amasado

La función del amasado es trabajar materias sólidas con otras líquidas con el fin de obtener una masa lisa y homogénea. Se puede realizar a mano o a máquina, con la amasadora o en la batidora con el gancho. Se amasa el pan, la bollería, la masa para el hojaldre, el brioche.

El tamizado de las materias primas

El tamizado es muy importante para obtener un resultado adecuado en algunas elaboraciones.

Sirve para:

-Eliminar algunas impurezas que puedan tener las materias primas.

-Airear los polvos para poder unirlos e integrarlos con más facilidad a otras materias primas.

-Regular el tamaño de un fruto seco molido.

Realizar esta operación siguiendo unas pautas nos aporta una textura fina y regular. El proceso de tamizado es el siguiente:

1.º) Usar un tamiz con la malla del grosor que necesitamos.

2.º) Colocar un papel en la mesa.

3.º) Llenar el tamiz con los polvos. Levantarlo y agitarlo suavemente de un lado a otro, dando golpes secos con la palma de la mano si fuera necesario.

4.º) Dejar el producto tamizado sobre el papel y pasar a integrarlo en la mezcla correspondiente.



Al aplicar esta técnica, debemos tener en cuenta dos puntos:

-Las pérdidas que se pueden ocasionar al agitar el tamiz: debemos recuperar la cantidad, o bien pesar el producto después de tamizado.

-No es adecuado pasar el producto a un bol después del tamizado, ya que deja de estar aireado y se aprisiona la harina al introducirla en este recipiente.

Además de tamizar harinas, frutos secos molidos, cacao, azúcar glas, se pueden tamizar purés de frutas, cremas o preparados que lo requieran. Se trata de unir y homogenizar el preparado.

Los pesos y las medidas

En la pastelería es muy importante la precisión en cada uno de los pesos y medidas que aparecen en las recetas. Si nos equivocamos en alguna cantidad de materia prima, el resultado del producto

puede ser muy diferente al esperado o, incluso, puede que nos veamos obligados a desechar la elaboración y comenzar de nuevo, no sin antes comprobar que los pesos y medidas los tenemos bien anotados y los realizamos correctamente.

Para pesar una materia prima sólida utilizaremos una balanza digital (por su buena precisión). Los líquidos se miden en un vaso graduado en mililitros.

El agua es el único elemento cuya densidad de 1, por eso 1 kilo de agua es igual a 1 litro de agua.

Otros líquidos se miden por volumen, ya que tienen densidades diferentes, por ejemplo:

1 l aceite = 920 g

1 l leche = 1030 g

1 l vino = 990 g

Tabla de equivalencias en pesos y medidas

litro	decilitro	centilitro	mililitro	peso (agua)
1 l	10 dl	100 cl	1000 ml	1000 g
3/4 l	7,5 dl	75 cl	750 ml	750 g
1/2 l	5 dl	50 cl	500 ml	500 g
1/4 l	2,5 dl	25 cl	250 ml	250 g
1/8 l	1,25 dl	12,5 cl	125 ml	125 g
1/10 l	1 dl	10 cl	100 ml	100 g
1/20 l	1/2 dl	5 cl	50 ml	50 g

El agua es el único elemento cuya densidad de 1, por eso 1 kilo de agua es igual a 1 litro de agua.

Otros líquidos se miden por volumen, ya que tienen densidades diferentes, por ejemplo:

1 l aceite = 920 g

1 l leche = 1030 g

1 l vino = 990 g

La preparación de los moldes

A la hora de decantarnos por un tipo u otro de molde, debemos tener en cuenta el producto que vayamos a elaborar. La temperatura óptima de la grasa (temperatura ambiente) también es importante. El engrasado de los moldes deberá hacerse usando un pincel limpio y seco, de manera uniforme, y dejando una fina película de grasa sobre la superficie interna del molde, empezando por la base para acabar por los laterales.

Se debe evitar pasar de nuevo el pincel con grasa sobre una superficie ya untada, ya que esto facilitaría las adherencias. Si la preparación lo requiere, se debe enharinar el molde con una capa fina solo cuando la grasa esté fijada. En algunos tipos de elaboraciones, en lugar de harina se puede utilizar pan rallado, polvo de almendra, almendra laminada o azúcar. Por ejemplo: en la capuchina, azúcar; y en la tarta de queso, pan rallado.

Cuando se usan planchas, pueden ir engrasadas, con papel o con tapete de silicona. La limpieza posterior de los moldes es fundamental. Para ciertos productos se requiere revestir los moldes de papel para evitar adherencias como, por ejemplo, cakes, panettone y algunos bizcochos. Se debe untar con mantequilla el contorno interior de los moldes para facilitar el revestimiento.

El papel se coloca fuera del molde levantando los bordes y marcando los vértices del molde. El papel tendrá que sobrepasar la altura del molde 3 o 4 cm, por todos sus lados. Después, se puede doblar el papel por los vértices marcados; las esquinas sobrantes de papel se deben doblar hacia fuera.

La cocción

Consiste en exponer un alimento bajo la acción del calor para transformar sus características físico-químicas y organolépticas como son: color, olor, sabor, textura y volumen, haciéndolo más apetitoso y digestivo. Los tipos de cocción son los siguientes:

- a) **Conducción:** es la transmisión de calor a través de un cuerpo sólido entre sus partículas por contacto directo. Las placas del horno se calientan y estas transmiten el calor a los productos introducidos. Por ejemplo: el horno refractario es el que transmite el calor a las piezas que se van a cocer en el horno.
- b) **Convección:** la transferencia de calor la hace un fluido al ambiente que lo rodea por el movimiento de sus moléculas. Por ejemplo: en la cocción en un horno de aire, el aire es el fluido que, movido por ventiladores, transmite el calor a los productos que se encuentran dentro del horno.
- c) **Radiación:** la transferencia de calor no se da por contacto físico directo. El calor que nos llega del sol es radiación térmica, así como los rayos X, microondas e infrarrojos. Por ejemplo: en el calor que emite el *grill* de un horno, podemos apreciar dos tipos de transmisión de calor: por convección del aire y por radiación infrarroja en la superficie.

Existen diversos sistemas de cocción en pastelería:

- a) En el horno: el tiempo y temperatura de cocción son orientativos, dependiendo del tipo de horno y la presión atmosférica del lugar geográfico. Es importante vigilar cada una de las elaboraciones cuando se cuecen para ir comprobando el grado óptimo de cocción.

En el horno de aire siempre se debe trabajar con temperaturas inferiores a 20 °C o 30 °C respecto a los hornos refractarios. En los hornos refractarios, se pueden regular las temperaturas de suelo, centro y techo independientemente; en algunos casos, será necesario incluso poner doble lata en el suelo.

Muchas elaboraciones se cuecen en dos fases de temperatura. Por ejemplo: piezas grandes, plum cakes, hojaldres. En la primera fase, el horno estará a una temperatura alta, y en la segunda fase, se bajará la temperatura para terminar la cocción. El vapor que se emite o genera en la cocción favorece el pardeamiento de las piezas. El tiro del horno se puede regular para permitir la salida del vapor generado durante la cocción. Por ejemplo: en las masas escaldadas, al final de la cocción, se debe abrir el tiro para que las piezas queden más secas y no se bajen al sacarlas del horno.

b) A fuego directo: se utiliza para calentar líquidos, para elaborar cremas, en la cocción del azúcar, para garrapiñar frutos secos, etc. Esta fuente transfiere el calor al recipiente que contiene las materias primas (convección). El calor aplicado debe ser suave con tal de evitar que las materias primas pierdan sus propiedades organolépticas.

c) Al baño María: sistema de cocción suave. El procedimiento es muy sencillo: en un recipiente se pone a calentar agua. Cuando esta se calienta, ponemos encima el recipiente que contiene la mezcla que se ha de cocer. Un punto importante en este tipo de cocción es que el agua no hierva porque puede estropear la elaboración.

d) Cocción al vacío: técnica que se realiza a una temperatura precisa y en condiciones de vacío (extracción del oxígeno). El alimento conserva así sus características sensoriales y organolépticas. Esta cocción solamente se permite en algunas elaboraciones como: cremas, ganaches, frutas...

Técnicas de la pastelería.

El rodillo

Existen diferentes tipos de rodillo según el material del que están hechos, su forma o su utilidad. El rodillo permite extender una masa regularmente sin romperla. Para lograr esto, el rodillo debe estar liso, limpio y bien recto.

Los pasos para una correcta utilización de esta técnica son los siguientes:

- 1.º) La superficie de trabajo debe estar limpia y seca.
- 2.º) Se enharina muy ligeramente la mesa de trabajo para facilitar el estiramiento.
- 3.º) Se toma un trozo de masa, se hace una bola y luego se aplana con el rodillo.
- 4.º) El rodillo debe ir paralelo a la mesa, las manos extendidas en los extremos del rodillo y el centro del rodillo en el centro de la masa.
- 5.º) El rodillo no debe ser empujado, solo se debe dejar que ruede ejerciendo presión sobre él según la resistencia de la masa (hay que tener en cuenta la regularidad, la forma y el espesor de las masas); se debe estirar con un movimiento de vaivén hacia delante y hacia atrás.

Con el rodillo se pueden estirar las masas de la forma que necesitemos según lo que vayamos a realizar, por ejemplo: redondas para molde de tartaleta y rectangular cuando cortemos piezas para croissant, hojaldre, etc.

Según su forma y su función, los rodillos pueden ser distintos:

- a) Laminados: pueden ser de madera o aluminio, lisos y de tamaño grande.
- b) Acanalados: generalmente son de plástico, pequeños y se utilizan para marcar piezas como pastas de té.
- c) Especiales: sirven para cortar *croissant* u otras pastas.



La manga pastelera

Es una de las herramientas más utilizadas en el obrador. En muchos casos va acompañada por la boquilla en sus diferentes formas. Se fabrican de varios tamaños y materiales; las más comunes son las de plástico de un solo uso.

Los pasos para una correcta utilización de esta herramienta son los siguientes:

- 1.º) Cortar la punta de la manga con unas tijeras y colocar la boquilla.
- 2.º) Antes de llenar la manga, poner una pinza en el extremo dónde hemos colocado la boquilla para evitar que se salga el contenido.
- 3.º) Doblar la parte más ancha de la manga hacía fuera.
- 4.º) Colocar la mano izquierda por debajo del dobléz y comenzar a llenar la manga, evitando manchar la parte exterior.
- 5.º) Para cerrar la manga, desdoblar la parte superior y cerrar en forma de acordeón. Sujetar la manga por la parte superior con la mano izquierda.
- 6.º) Colocar la mano derecha en la parte inferior de la manga y coger parte del relleno ejerciendo presión, para hacer que



salga con mayor o menor rapidez, dependiendo de la fuerza que apliquemos.

7.º) Seguidamente, empezar a escudillar las piezas sobre latas, decorar tartas, o bien rellenar moldes de magdalenas o piezas.

El cornet

Es una pequeña manga de papel sulfurizado que se utiliza para pequeñas decoraciones sobre los pasteles: hacer letras, ribetes, contornos, cenefas, etc. Es una de las técnicas de acabado de productos de pastelería más complejas y es necesario practicar para poder realizarlo con precisión. Además, también requiere unas nociones de dibujo para poder plasmar sobre las tartas motivos especiales.

Fondant

Es, en repostería general, una pasta parecida a la plastilina pero comestible, empleada como recubrimiento de ciertas preparaciones como bollos, pasteles, magdalenas, etc. En la mayoría de los casos el fondant es una decoración repostería. La denominación fondant (que en francés significa: que se funde) hace referencia a la característica física del recubrimiento: que se funde en la boca. La forma más simple de fondant es agua y azúcar y es ampliamente usada en la elaboración de caramelos.



Ingredientes:

Los ingredientes del fondant son: -Gelatina sin o con sabor. -Agua fría. -Glucosa. -Glicerina. -Mantequilla. -Azúcar glas. -Esencia o saborizante al gusto. Existen tres maneras de preparar el fondant de acuerdo a la necesidad:

Fondant líquido

Su proceso inicial es la mezcla de agua, azúcar y glucosa a una temperatura de 100 a 120 grados, el cual mezclamos hasta obtener una consistencia de crema suave de color blanco brillante y

dulce. Se utiliza generalmente como relleno o recubrimiento al secarse su acabado es liso y brillante.

Fondant elástico

Su proceso inicial es la mezcla de agua, azúcar, gelatina sin sabor, glicerina y glucosa a una temperatura de 100 a 120 grados, el cual se satura de azúcar, se amasa hasta provocar su endurecimiento (la glucosa hace de anticristalizante, al igual que el ácido tartárico o el limón) y obtener una pasta blanca, suave y flexible. Se utiliza estirándola para cubrir y decorar pasteles, al secarse su acabado es liso y mate.

Fondant extendido (frío)

Ingredientes

- Azúcar impalpable
- Goma tragacanto
- Glucosa
- Agua
- Miel de maíz.

Las coberturas son una parte esencialísima en la decoración artística de pasteles. Ocupan el sitio de una tela al confeccionar un vestido; son la elegancia de un fino mantel para una mesa de banquete. Hay muy variados tipos, pero el fondant es la cobertura tradicional para presentar un pastel con propiedad.

Crema americana o crema de mantequilla

Es un tipo de crema usado para rellenar pasteles, recubrirlos o decorarlos. En su forma más sencilla, se hace batiendo mantequilla con azúcar glas, aunque pueden usarse otras grasas, tales como la margarina. A menudo se añaden colorantes y saborizantes, como cacao en polvo o extracto de vainilla. La crema de mantequilla se usa en los cupcakes, aunque es popular como cobertura de muchos otros tipos de tartas de bizcocho.

Tipos principales

Simple

La crema de mantequilla simple, también llamada americana, se prepara batiendo juntas grasa y azúcar glas hasta obtener la consistencia y ligereza deseadas. También pueden añadirse pequeñas cantidades de huevo, clara o yema, o leche. Algunas recetas también requieren leche en polvo. Debido a su alto contenido en azúcar, la crema puede formar una corteza delgada que evita que se pegue.

Para decorar

Esta variante, llamada a veces pasta rosa, se bate mucho menos que la simple para obtener una pasta firme adecuada para elaborar flores y otros adornos para pasteles. Suele ser la más dulce de todas las cremas de mantequilla.

Tipo merengue

También conocida como crema de mantequilla italiana, esta variante es parecida en preparación a la francesa. Se vierte un almíbar hirviendo a punto de caramelo sobre clara de huevo batida para obtener un merengue. Esencialmente el almíbar cuece las claras de huevo, eliminando la mayoría de los riesgos sanitarios. Se añade grasa al merengue cuando se enfría. Con frecuencia, cuando se añade la mantequilla o la grasa, la mezcla se separa y toma un aspecto cuajado. Se necesita una mezcla intensiva para incorporar los ingredientes.

Esta es la crema usada más comúnmente para tartas de pastelería, ya que no forma una corteza. Alternativamente puede añadirse el azúcar directamente a las claras de huevo fría en un cuenco puesto al baño María. La mezcla se bate hasta que su temperatura alcance los 60 °C. En este punto el huevo está pasteurizado con seguridad. La mezcla se bate entonces rápidamente hasta que forma picos espesos y se enfría. Se añade mantequilla con una pequeña cantidad de margarina para estabilizar la crema. Esta variante se conoce como crema de mantequilla suiza.

Francesa

La crema de mantequilla francesa se hace batiendo un almíbar que ha alcanzado el punto de caramelización con yemas de huevo batidas hasta obtener una espuma ligera. Entonces se añade mantequilla ablandada batiendo. Esta crema es muy rica, suave y ligera. Las cremas de mantequilla francesas tienen a derretirse más rápidamente que otras variantes gracias al alto contenido graso de las yemas de huevo y la mantequilla.

Tipo pastelera

La crema de mantequilla tipo pastelera, a veces llamada alemana, se hace batiendo juntas crema pastelera espesa y mantequilla ablandada, pudiéndose endulzar con más azúcar glas. De forma similar, unas natillas ligeras pueden también batirse con mantequilla.

Tipo fondant

La crema de mantequilla fondant se hace batiendo juntas partes iguales de fondant y mantequilla.

Elección de la grasa

La elección de la grasa para una crema de mantequilla tiene una estrecha relación con su estabilidad. A menudo se combinan cantidades iguales de grasa vegetal y mantequilla para lograr una mejor consistencia y resistencia al calor.

Mantequilla

La mantequilla sin sal es tradicionalmente la grasa elegida para las cremas de mantequilla, como indica el propio nombre. La mantequilla proporciona una textura más delicada y un sabor y textura en boca superiores al de la grasa vegetal. Sin embargo, la mantequilla se derrite a menor temperatura, lo que la hace más difícil de usar. El color proporcionado por la mantequilla es ligeramente blanquecino en el producto final.

Margarina

Las grasas vegetales hidrogenadas (margarinas) se han convertido en un ingrediente popular para las cremas industriales durante el siglo XX gracias a ser más baratas y estables a temperatura ambiente que la mantequilla. Las cremas hechas con grasa vegetal soportan mejor el calor y por

tanto resultan más fáciles de trabajar que las de mantequilla. El color más blanco también se prefiere, especialmente para tartas de bodas. Sin embargo, la grasa vegetal no se disuelve en la boca como la mantequilla, dejando una sensación pesada y grasienta en ella. El sabor de la mantequilla tampoco es tan intenso, y el producto final suscita preocupaciones sanitarias debido a la presencia de grasas trans y poliinsaturadas.

Añadidos

Los saborizantes aparecen con frecuencia en las cremas de mantequilla. Los más comunes son la vainilla y el chocolate, siendo también popular el café. El extracto de vainilla claro puede usarse para crear una crema de color más suave. Para las cremas de chocolate, se añade cacao en polvo o chocolate derretido durante la fase de batido o hacia el final. También pueden añadirse licores o extractos, tales como almendra o menta piperina. Para las cremas de mantequilla francesa o merengue el almíbar puede prepararse con piel de naranja rallada finamente o líquidos tales como zumo para añadir sabor. También pueden añadirse fácilmente colorantes a cualquier crema de mantequilla.

Manipulación

La mayoría de las cremas de mantequilla pueden dejarse a temperatura ambiente sin que se derritan. Las que se preparan con grasa vegetal o un mayor contenido en azúcar soportan mejor temperaturas más altas que las que solo llevan mantequilla. Enfriar las cremas de mantequilla puede endurecerlas. Si un pastel cubierto con ellas se enfría, la crema puede agrietarse.

Para la crema de mantequilla francesa es mejor dejar las tartas recubiertas con ella tapadas con un plástico en el frigorífico, retirándolo al menos 10 o 15 minutos antes de servirla para mitigar el frío.

Cuando se usa crema de mantequilla para recubrir un pastel, es mejor trabajarla cuando está blanda y es fácil de untar. Las cremas pueden almacenarse, cubiertas, en el frigorífico durante varios días. Antes de usarse, hay que dejarlas fuera del frigorífico para que vuelvan a la temperatura ambiente. Si deben calentarse rápidamente o si se cuajan, pueden calentarse sobre

agua templada (como al baño María) y batirse hasta que vuelvan a estar suaves. Debe evitarse calentarlas directamente.



Pastillaje

Es el genérico para llamar las masas que se emplean para hacer figuras. La receta básica se elabora con gelatina sin sabor o CMC, agua y azúcar en polvo. A diferencia del fondant se seca rápidamente y llega a endurecerse completamente. Dentro del grupo de masas o pastas para modelar, podemos distinguir:

Pastillajes con gelatina sin sabor.

Masas de consistencia fuerte y firme, especiales para moldear, para cortar figuras planas, hacer estructuras para capillas, casas, castillos y todo tipo de piezas rígidas. Al secarse y endurecerse las piezas son muy frágiles (se pueden romper fácilmente y no son agradables al paladar).

Pastillajes con CMC o goma tragacanto

Son masas muy elásticas porque tienen alta proporción de CMC en su preparación. (El CMC da mucha elasticidad, flexibilidad y endurece rápidamente). Permiten extenderse a punto de tela sin romperse, ideales para elaborar vestidos, cortinas, velos, etc. Se pueden adelgazar tanto que las flores lucen muy naturales. Dentro de este grupo se consideran la pasta de goma (gum paste), masa para flores y masa para modelar.

Muchas recetas de pasta de goma llevan glucosa porque le da plasticidad a la masa. Consecuentes con la idea de que las figuras se hacen para decorar y no para comer, hay recetas de pasta para modelar que llevan harina de trigo porque son más maleables y más consistentes. Con variaciones para mejorar la consistencia y el secado, hay recetas que incluyen clara de huevo en su preparación.

Otros pastillajes más dispendiosos para elaborar pero de consistencia más fina, como el que se prepara haciendo un almíbar primero con 1/4 taza de agua y 75 grs. de azúcar refinada. Luego se mezcla con 1 sobre de gelatina sin sabor diluida en 1/4 de taza de agua y después se le agrega poco a poco azúcar el polvo hasta formar una masa. Se deja con consistencia de marshmallow, se refrigera y cuando se utiliza se va agregando más azúcar en polvo.

Pan Cake Preparación

Prepara tu pan horneado antes de hornear para asegurarse de que su pastel horneado se liberará de la cacerola perfectamente. Hay tres formas de hacerlo:



Opciones:

Opción 1: Cepillado Superficie interior Pan con manteca vegetal sólida: El método tradicional consiste en cepillar la superficie interior de pan con manteca vegetal sólida, a continuación, añadir la harina para el pan y la inclinación y girar la sartén para que todas las superficies están cubiertas con harina.

Opción 2: El cepillado la superficie interior de la Versión Pan Cake: Cepillo con desprendimiento de la torta, que tiene la harina añadido al producto ya.

Opción 3: Spray Pan: El método más sencillo consiste en rociar la sartén con spray pan. Recomendamos el uso de un producto con harina ya se ha agregado o usted puede cubrir el pan con la harina después de la pulverización.

Hornear la tarta

Para la altura óptima y la textura, ingredientes pastel debe estar a temperatura ambiente antes de la mezcla. Huevos y mantequilla de la nevera por lo general necesitan alrededor de una hora en alcanzar la temperatura ambiente.

El uso de un termómetro de horno para comprobar la temperatura de su horno.



Paso 1: engrase el pan

Preparar el molde engrasado generosamente por el interior con una brocha de cocina o una toalla de papel y la manteca vegetal sólida. Para obtener los mejores resultados, no use mantequilla, margarina o manteca vegetal líquido. Difundir el acortamiento de modo que todos los indentaciones están cubiertos.

Paso 2: harina pan

Espolvoree 2 cucharadas de harina en el interior de la sartén y agitar para que la harina cubre todas las superficies engrasadas. Gire a la sartén boca abajo y toque suavemente para eliminar el exceso de harina. Si alguno de los puntos no cubiertos permanecerán, retocar con manteca y harina, o utilizar Bake Easy™ spray antiadherente o desprendimiento de la torta para cubrir la sartén en vez de la grasa y la harina.

Paso 3: verter la masa y hornear

Vierta la mezcla en el molde y colocar en horno precalentado.

Paso 4: pastel frío

Después que la torta se ha cocido el tiempo especificado, retírela del horno y déjela enfriar en el molde sobre una rejilla de alambre durante 10 minutos.

Paso 5: desmoldar la torta

Ejecutar un cuchillo fino entre la torta y el lado de la sartén. Desmoldar la cacerola colocando sobre una rejilla contra pastel y girando ambos rejilla para enfriar y sartén. Levante la base con cuidado.

Paso 6: ice cake

Enfriar al menos una hora y un cepillo de migajas sueltas antes de la formación de hielo.

Nivelación de la torta

Antes de su pastel de hielo, se le quiere subir de nivel tu pastel para un aspecto más profesional. Esperar hasta que la torta se ha enfriado lo menos una hora antes de la nivelación.



Opciones:

Opción 1: uso de un cuchillo de sierra

Coloque el pastel en una tabla de la torta, a continuación, coloque la placa en un soporte de la torta. Mientras gira lentamente el soporte de la torta, mover el cuchillo hacia atrás y adelante a través de la parte superior de la torta en un movimiento de sierra para quitar la corona. Trate de mantener el nivel cuchillo al cortar.



Opción 2: uso de un nivelador de la torta

Coloque el pastel en una tabla de la torta. Coloque los extremos del alambre de corte (o los pies en el nivelador de torta grande) en las muescas a la altura deseada. Con las piernas de pie sobre la superficie de trabajo, cortado en el borde de costra utilizando un movimiento de



sierra fácil, a continuación, proceder con cuidado deslizando cable a través de la torta.

Llenado de las capas de pastel

Para una torta redonda o rectangular clásico, es posible que desee poner juntas dos tortas niveladas, se unió con su relleno favorito. Esto aumenta la altura y el drama a su diseño. Es fácil de hacer.



Paso 1

Llene una bolsa de decorar con glaseado de consistencia media y el uso de la punta 12 o utilice el acoplador sin añadir una propina. Comenzar con la capa inferior, se niveló hacia arriba. Crear una presa o un círculo de formación de hielo justo dentro del borde de la torta. Esto evitará cualquier relleno se salga cuando la siguiente capa, se añade. Exprimir un círculo de 3/4 pulgadas de alto y 1/4 pulgadas desde el borde exterior de la torta.



Paso 2

Rellene el centro con relleno de fruta en polvo, o pudín.



Paso 3

Colocar la siguiente capa en la parte superior, asegurándose de que esté nivelada. El peso de la capa hará que el círculo de formación de hielo para expandir justo. Coloque la capa superior, nivelada hacia abajo, por lo que la parte superior de la torta es perfectamente lisa y nivelada.



Formación de hielo Pasteles Use la punta Decoración 789

Preparación de una torta helada perfectamente lisa, sin perder las migajas de la formación de hielo puede parecer una cosa difícil, pero con el paso de los años hemos desarrollado algunos métodos para hacerlo más fácil. Comience por colocar la torta en su junta directiva que sirve en el plato giratorio. Recuerde que para adelgazar la formación de hielo con 3-4 cucharadas de jarabe de maíz de modo que se extienda más fácil. El truco para mantener migajas de su formación de hielo es deslizarse su espátula sobre la formación de hielo, sin permitir que la espátula para tocar la superficie de la torta o para tirar de la formación de hielo ya se ha extendido desde la superficie de la torta.

Pasos

Paso 1

Recortar una bolsa de 16 pulgadas para adaptarse a peso pluma punta 789. Llene la mitad bolsa llena con hielo. Sostenga la bolsa en ángulo de 45 ° y presione ligeramente la punta contra el pastel. Exprima una tira de la formación de hielo en un movimiento espiral continua para cubrir parte superior del bizcocho, con cinta últimos forzando la formación de hielo sobre el borde superior de la torta.



Paso 2

A los lados de hielo, exprima la formación de hielo a medida que gira el pastel lentamente. Repita el proceso hasta que el lado pastel está cubierto.



Paso 3

Gire ligeramente el pastel y repetir el procedimiento, a partir de un nuevo punto en el borde hasta que haya cubierto toda la superficie superior. Suavizar el centro de la torta por la nivelación de la formación de hielo con el borde de la espátula. Para facilitar el alisado, puede ser útil para que

moje la espátula en agua caliente, séquelo y se desliza por la superficie entera. Establecer la torta lado y permitir la formación de hielo para formar una costra durante al menos 15 minutos antes de la decoración. En ese momento también se podrá determinar antiadherente Papel de pergamino en la parte superior del bizcocho helado suave y suavemente con la palma de su mano.



Pasteles de formación de hielo utilizando una espátula

Preparación de una torta helada perfectamente lisa, sin perder las migajas de la formación de hielo puede parecer una cosa difícil, pero con el paso de los años hemos desarrollado algunos métodos para hacerlo más fácil.



Comience por colocar la torta en su junta directiva que sirve en el plato giratorio. Recuerde que para adelgazar la formación de hielo con 3-4 cucharadas de jarabe de maíz de modo que se extienda más fácil.

El truco para mantener las migajas de su formación de hielo es planear su espátula sobre el hielo, nunca permitiendo que la espátula para tocar la superficie de la torta o para tirar ya se ha extendido formación de hielo de la superficie de la torta. Algunos decoradores prefieren "capa de la miga" capas de hielo a la ligera la primera torta, lo que permite una corteza ligera a la forma, a continuación, añadir una cubierta de hielo encima.

Pasos

Paso 1

El truco para mantener las migajas de su formación de hielo se desliza la espátula en la formación de hielo, nunca permita que toque la superficie de la torta. Colocar una gran cantidad de formación de hielo consistencia fina en el centro de la torta.



Paso 2

Spread formación de hielo en la parte superior, empujando hacia los bordes. Alisar la parte superior con el borde de la espátula. Barra el borde de la espátula de la llanta de la torta para su centro luego levantar y retirar el exceso de formación de hielo.



Paso 3

Cubrir los lados con la formación de hielo. Lados lisos de la celebración de la espátula en posición vertical con el borde contra la formación de hielo y lentamente girar el plato sin levantar la espátula de la superficie de las formaciones de hielo es. Volver guinda exceso en el recipiente y repita hasta que los lados son lisos.



Paso 4

Gire ligeramente el pastel y repetir el procedimiento, a partir de un nuevo punto en el borde hasta que haya cubierto toda la superficie superior. Suavizar el centro de la torta por la nivelación de la formación de hielo con el borde de la espátula. Para facilitar el alisado, puede ser útil para que moje la espátula en agua caliente, séquelo y se deslizan por la superficie entera. Establecer la torta lado y permitir la formación de hielo para formar una costra durante al menos 15 minutos antes de la decoración. En ese momento también se podrá determinar antiadherente Papel de pergamino en la parte superior del bizcocho helado suave y suavemente con la palma de su mano.

Usando Acopladores



Un dispositivo de dos partes llamado acoplador permite cambiar los consejos de decoración sin necesidad de cambiar la bolsa. Las dos partes del acoplador son la base y el anillo.

Pasos



Paso 1

Quite el anillo de la base de acoplamiento. La caída de la base de acoplamiento y estrecha en primer lugar, dentro de la bolsa y empuje hacia abajo lo más que pueda.

Para bolsas peso pluma: El uso de un bolígrafo o un lápiz, marca el lugar en el exterior, donde se destaca la rosca inferior (la más cercana a la punta) contra el material de la bolsa.

Para bolsas desechables: Marca un punto en el exterior que es 1/4 pulgada por debajo de la rosca del tornillo inferior.



Paso 2

Empuje la base de acoplamiento para arriba en la bolsa de manera que usted puede cortar una abertura en la marca.



Paso 3

Empuje la base de acoplamiento a través de la abertura. Uno de los hilos debe ser visible. Colocar una punta de decoración sobre la parte de la base que se extiende desde la bolsa.



Paso 4

Coloque el anillo en la punta y girar en, el bloqueo de la punta en su lugar.

Posición correcta bolsa de decoración

La forma en que sus decoraciones de rizo y el punto no sólo dependen de la consistencia de la formación de hielo, sino también en la forma de sujetar la bolsa y la forma en que se mueve. Posiciones de bolsa se describen en términos de ángulo y la dirección.



Los diestros



Ángulo se refiere a la posición de la bolsa con respecto a la superficie de trabajo. Hay dos posiciones del ángulo básicos:

Ángulo de 90 ° o hacia arriba, perpendicular a la superficie. Se usa cuando se toma estrellas o flores de pétalos planos.

Ángulo de 45 ° o medio camino entre la vertical y la horizontal. Se utiliza para la escritura y las fronteras.



El ángulo de la bolsa a la superficie de trabajo es sólo la mitad de la historia de la posición de bolsa. La otra mitad es la dirección en que apunta la parte posterior de la bolsa. Dirección bolsa correcta es más fácil de aprender cuando se piensa en la parte posterior de la bolsa como la aguja de las horas de un reloj. Cuando se mantiene la bolsa con la punta en el centro del reloj, se puede barrer un círculo con la parte trasera de la bolsa. Imagina el círculo de formarte en el aire es un reloj. Las horas en el reloj corresponden a la dirección en la que apunte el extremo posterior de la bolsa.

Nota: Los diestros siempre debe decorar de izquierda a derecha.

Los zurdos



Ángulo se refiere a la posición de la bolsa con respecto a la superficie de trabajo. Hay dos posiciones del ángulo básicos:

Ángulo de 90 ° o hacia arriba, perpendicular a la superficie. Se usa cuando se toma estrellas o flores de pétalos planos.

Ángulo de 45 ° o medio camino entre la vertical y la horizontal. Se utiliza para la escritura y las fronteras.



El ángulo de la bolsa a la superficie de trabajo es sólo la mitad de la historia de la posición de bolsa. La otra mitad es la dirección en que apunta la parte posterior de la bolsa. Dirección bolsa correcta es más fácil de aprender cuando se piensa en la parte posterior de la bolsa como la aguja de las horas de un reloj. Cuando se mantiene la bolsa con la punta en el centro del reloj, se puede barrer un círculo con la parte trasera de la bolsa. Imagina el círculo de formarte en el aire es un reloj. Las horas en el reloj corresponden a la dirección en la que apunte el extremo posterior de la bolsa.

Nota: Los zurdos siempre debe decorar de derecha a izquierda. Una excepción es la escritura y la impresión; decora todo el mundo, de izquierda a derecha.

La consistencia Icing



Si la consistencia de su formación de hielo no está bien, su decoración no será correcta tampoco. Sólo unas pocas gotas de líquido puede hacer una gran diferencia en los resultados de decoración. Hay muchos factores que pueden afectar su consistencia formación de hielo, como la humedad, la temperatura, los ingredientes y el equipo. Es posible que tenga que probar con diferentes consistencias de formación de hielo al momento de decorar para determinar lo que funciona para usted.

Como regla general, si usted está teniendo problemas para crear las decoraciones que usted quiere y cree que su formación de hielo es demasiado delgada, añadir el azúcar glas un poco más ", y si usted cree que su formación de hielo es demasiado espesa, agregue un poco más de líquido.

Opciones



Opción 1: formación de hielo rígido

Formación de hielo rígido se utiliza para las decoraciones como flores con pétalos en posición vertical, como rosas, claveles y guisantes dulces. Formación de hielo rígido también crea tu figura Si la formación de hielo no es lo suficientemente rígido, pétalos de flores se inclinan. Si las grietas hielo cuando entubada fuera, formación de hielo es probablemente demasiado rígido. Añadir el jarabe de maíz para la formación de hielo utilizado para dar mayor elasticidad cuerdas para que no se rompa.



Opción 2: formación de hielo medio

Glas medio se utiliza para las decoraciones tales como estrellas, fronteras y flores con pétalos planos. Si el hielo es demasiado rígida o demasiado delgado, no conseguirá la uniformidad que caracteriza a estas decoraciones. Medio a la formación de hielo fino se utiliza para hielo a la torta. Agregue agua o leche para su receta guinda para lograr la consistencia correcta.



Opción 3: formación de hielo fino

Formación de hielo fino se utiliza para la decoración, como la impresión y escritura, vides y hojas. La escritura fluye fácilmente si añade 1-2 cucharaditas de jarabe de maíz de luz a cada taza de glaseado.

Control de presión



Una vez que hayas dominado la técnica de control de la presión, la decoración se vuelve tan natural. Practica cuando se contraiga y relaje cuando a su mano con el fin de crear decoraciones perfectamente formadas. Además de tener la consistencia adecuada formación de hielo y la posición de la bolsa correcta, tendrás que dominar tres tipos de control de presión: pesados, medianos y ligeros.

Opciones



Opción 1: presión de luz



Opción 2: presión media

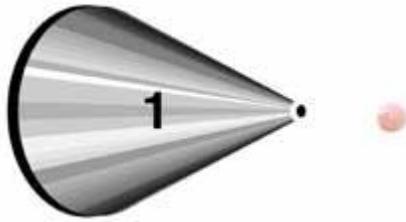


Opción 3: una fuerte presión

Sugerencias para la decoración de Bolsa

Aquí es donde todo comienza decoración. Consejos por la puntuación ayudará a producir su favorito técnicas-realistas arreglos florales, encajes y mucho más. Estos conos metálicos pequeños se forman para producir diversos diseños cuando se pulsa la formación de hielo a través de ellos.

El tamaño y la forma de la abertura en una punta bolsa de decoración identifica el grupo de base, o de la familia a la que pertenece la punta y determina el tipo de decoraciones de la punta se producen. Cada punta tiene un número estampado en la misma punta. Dentro de cada familia, cada punta producirá un efecto algo similar a la de las puntas de otros en la familia.



Puntas redondas

Se utiliza para esbozar los detalles, llenado y tuberías en áreas, escribir e imprimir los mensajes, tuberías figura, puntos, bolas, cuentas, enrejado y encajes, enredaderas, flores y centros de trabajo floral.



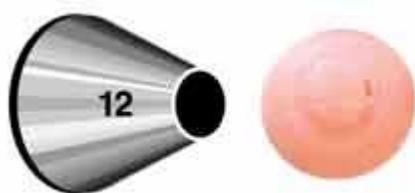
Puntas de las hojas

Crear perfectos mejoras florales. Las aberturas en forma de V de dar estos consejos deja extremos puntiagudos. Con un poco de punta de la hoja se puede hacer hojas de fricción, con volantes.



Consejos de flores

Hacer un apretón bastante flores, estas son las más fáciles de flores para un decorador comienzo a hacer. El número de cortes en el extremo de la punta determina el número de pétalos de la flor tendrá. Cada punta de flor caída puede producir dos variedades diferentes de flores-normal o se arremolinaba.



Rose

Tiene una abertura que es ancho en un extremo, estrecha en el otro. Con Rose usted puede hacer una variedad de pétalos que forman flores como la rosa, clavel, margarita, pensamiento y más. Roses se suelen crear con punta 12 o punta de 104.



Estrella

Producir los más populares decoraciones de conchas profundamente acanaladas, estrellas, flor de lis, rosetas y flores. Las puntas de estrellas más populares usados están numerados del 13 al 22.

Por dónde empezar

Comience con su grupo básico de consejos durante todo el consejo 3 y 12 años, estrella de puntas 16, 18 y 21, puntas de las hojas 67 y 352, se levantó la punta 104 y la caída de flores punta 2D. Una buena colección de consejos también debería incluir una variedad de tamaños en cada familia. También es una buena idea tener varios de estos que usted utiliza con más frecuencia, de modo que usted no tiene que limpiar cada vez que cambia de color.

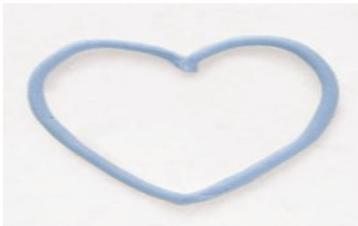
Puntas de metal se puede utilizar con bolsas de decoración de cualquier tipo. Todas las puntas de tamaño estándar de decoración se pueden utilizar con un acoplador de estándar. Un acoplador es un dispositivo de dos piezas que encaja en su bolsa de decoración y sostiene la punta de decoración en su lugar. Es muy conveniente cuando se desea cambiar de decoración sin cambio de las bolsas, como cuando usted está utilizando puntas diferentes con la formación de hielo del mismo color. La base de acoplador va dentro de la bolsa de corte para mantener la punta en su lugar, mientras que el anillo de acoplamiento tuerce alrededor de la base en la parte exterior de la

bolsa para fijar la punta. Sólo tienes que girar el anillo para cambiar las puntas.

Cuidados y almacenamiento

La mejor manera de almacenar está en posición vertical, en los soportes. Esto protege el corte finamente termina de estar fuera de forma. Para mantener en condiciones consejos de decoración perfecta, lavarse después de cada uso con agua caliente y jabón, secar con una toalla suave.

Perfilar



Los personajes o diseños a menudo se describen primero, y luego en hilo con estrellas o zigzags. Los contornos también pueden ser utilizado para los rasgos faciales.

Ingredientes:

- Buttercream icing consistencia delgada

Instrucciones:

Paso 1

Decorar con: punta redonda 3 y guinda consistencia suave. Sostenga la bolsa a los 45 ° a las 3:00 (9:00 para los zurdos), con la punta ligeramente por encima de la superficie.

Paso 2



Toque la punta a la superficie. Levante ligeramente la punta, apriete y guiar a punta a lo largo de

la superficie.

Paso 3



Deje de apretar, tocar punta a la superficie. Tire de distancia.

Paso 4

Pista: se puede hacer con puntas redondas o en estrella, en función de si contornos perfectamente redondas o con rebordes son deseados.

Redacción De Guiones



Personalizar un pastel de celebración con un mensaje escrito en caligrafía perfecta. Para lograr resultados hermosos es más fácil de lo que piensa, siguiendo estos sencillos pasos. Y, la práctica hace al maestro. En otra forma de agregar un mensaje especial

Ingredientes:

- Buttercream icing consistencia delgada

Instrucciones:

Paso 1



Coloque la bolsa de decoración con punta 2 y llenar hasta la mitad con hielo consistencia suave. Sosteniendo bolsa de decoración en un ángulo de 45 °, toque ligeramente la punta a la superficie y apriete firmemente.

Paso 2



Desliza la punta a lo largo de la superficie. Recuerde que debe mantener la muñeca recta, moviendo el antebrazo entero como una sola unidad.

Paso 3



Deje de apretar, tirar de la punta de distancia. Después de comenzar a dominar las curvas y cambios de las letras, levante la punta ligeramente hacia arriba a medida que escribe. Tendrá más control si dejó caer la formación de hielo sobre la superficie a medida que escribe.

Estrella De Relleno



La punta de la estrella crea los más famosos, decoraciones logra fácilmente! Los bordes dentados de la punta de estrella hacen surcos en la formación de hielo a medida que lo exprima. Debido a que las tuberías de llenado requiere en mucho de la misma bolsa, mantenga la reposición de la

formación de hielo en bolsa.

Ingredientes:

- Formación de hielo de Buttercream medio consistencia

Instrucciones:

Paso 1



Coloque la bolsa de decoración con punta redonda 16 y llenado 1/2 lleno con glaseado de consistencia media. Sostenga la bolsa de decoración hacia arriba, la punta debe ser 1/4 pulgadas por encima de la superficie. Apriete la bolsa para formar estrellas. Pipe una fila de estrellas de manera uniforme y junta. Ajuste la posición de la punta un poco cada vez, para que los puntos del bloqueo de las estrellas y cubrir el área sin huecos. Deje de presión y tire de la punta hacia arriba y afuera.

Paso 2



Pipe una fila de estrellas por debajo de la primera posición, la punta de nuevo el ajuste.

Paso 3



Continuar para llenar toda la zona. Aumente o disminuya la presión para cambiar el tamaño estrella punta. Estrellas será perfectamente formado sólo si deja de apretar antes de sacar punta a pie.

Rosetón



La roseta tiene el aspecto apretado, girando de una rosa, pero se logra en una rotación continua, en lugar de con capas envueltas de pétalos. Rosetas individuales también se utilizan como candelabros en la parte superior de una magdalena.

Ingredientes:

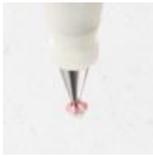
- Buttercream medio consistencia

Instrucciones:

Paso 1

Decorar con: punta de estrella 16 y glaseado de consistencia media. Sostenga la bolsa a 90 ° hacia arriba con la punta ligeramente por encima de la superficie.

Paso 2



Exprima el hielo para formar una estrella. Sin soltar la presión, formular inclinar ligeramente a medida que se le cae una línea de formación de hielo en la parte superior de la estrella en una rotación fuerte, completa. Comienza a las 9:00 (3:00 para los zurdos), pase a las 12:00, luego 03:00 (9:00 para los zurdos) y continúan hasta las 6:00.

Paso 3



Detener la presión a las 6:00 pero continuar para mover la punta de nuevo al punto de partida para hacer una rotación completa.

Paso 4



Tire de la punta de distancia, continuando el movimiento circular para que la cola mantiene la forma circular de la roseta. Para una frontera roseta, una línea de tubería de rosetas uniformes, tocarse.

Paso 5

Pista: Rosettes se puede utilizar en lugar de las rosas por tubería en el lado de su cupcake-para el efecto de una rosa sin el trabajo. Trate de terminar rosetas con una estrella central o punto.

Zig Zag



El zigzag es una forma popular para rellenar las áreas señaladas, perfecto para suéter acanalado y los efectos del manguito. También puede utilizar zigzags ajustados para cubrir toda la parte de la torta se ven muy bien. Ingredientes: Buttercream (consistencia media)

Instrucciones:

Paso 1

Decorar con: punta de estrella 16 y glaseado de consistencia media. Sostenga la bolsa a los 45 ° a las 3:00 (9:00 para los zurdos) con la punta tocando ligeramente la superficie.

Paso 2



Firmemente apriete y deslice la punta a lo largo de la superficie en un movimiento ascendente y descendente.

Paso 3



Continuar tubería de arriba abajo con una presión constante. Para terminar, deje de presión y tire de las puntas de distancia. Para zigzags más alargadas, mueva su mano a la altura deseada, manteniendo una presión constante. Para un look más relajado, aumente el ancho a medida que se mueven a lo largo de la bolsa.

Paso 4

Sugerencia: Cuando las tuberías zigzags, pensar en dos movimientos al mismo tiempo. El movimiento de su brazo determina la altura de las olas y la distancia entre ellos. La presión sobre la bolsa determina el grosor de la línea. Luchar por espesor uniforme y un espaciado uniforme sobre la marcha.

Moñas Frosting



Cómo hacer moñas de glaseado es un toque bonito acabado para pasteles florales. Use la punta pétalo 104 y un 8 para crear los lazos elegantes. El uso de un asalto o punta de estrella puede dar a sus arcos un aspecto diferente. Buttercream formación de hielo(consistencia media)

Instrucciones:

Paso 1



Posición bolsa: 45 ° a las 6:00. Mantenga Sugerencia: toque la superficie de extremo ancho y estrecho hacia arriba. Con el extremo estrecho de la punta señalando hacia arriba, apretar, mover la punta hacia arriba y hacia la izquierda y de nuevo al punto de partida.

Paso 2



Continúe alrededor, haciendo un segundo bucle de la derecha.

Paso 3



Los dos bucles se forman una figura 8 forma.

Paso 4



Mientras sostiene la bolsa en la misma posición, volver al centro y exprimir dos serpentinas.

Hojas



Una variedad de hojas ayudará a dar a sus tortas un toque más realista jardín.

Ingredientes: Buttercream formación de hielo(consistencia media)

Instrucciones:

Paso 1



Prepare la bolsa de decorar con punta deseada; cada punta listado creará un tamaño diferente y el estilo de la hoja. Llene la bolsa 1/2 lleno con crema de mantequilla de consistencia media (fino ligeramente con jarabe de maíz). Apriete duro para construir la base y, al mismo tiempo, levante la punta ligeramente. La bolsa está en un ángulo de 45 ° a las 6:00. Toque ligeramente la superficie con amplia apertura paralela a la superficie. (Punta de la hoja de base 352 en la foto a la izquierda)

Paso 2



Relájese presión mientras tira de la punta hacia usted, el dibujo de la hoja en un punto. (Punta de la hoja 366 foto a la izquierda)

Paso 3



Deje de apretar y levantar distancia. (Punta de la hoja Veteado 67 foto a la izquierda)

Cupcakes con la Espátula



Cubrir el bizcocho con crema de mantequilla con una espátula es la forma tradicional de pastelitos de hielo, de forma clara y rápida. Herramientas e ingredientes:

- Espátula
- Formación de hielo consistencia media

Pasos



Paso 1

Ponga una cucharada de la formación de hielo en el centro de la magdalena.



Paso 2

Corre la formación de hielo en la parte superior, empujando hacia el exterior. Para un look suave, ejecute el borde espátula en la parte superior.



Paso 3

Para un aspecto más esponjoso, toque ligeramente la superficie helada con la hoja de una espátula y levante.

Globos



Deja que tu pastelitos reflejar la decoración del partido. Realice los globos por tubería en la parte superior del mismo color de los globos reales que usted utiliza como decoración.

Instrucciones:

Paso 1



Línea cacerola del mollete con las tazas de la hornada. Llène 1/2 a 2 / completa con su receta favorita magdalena o pasta a partir de una mezcla de 3. Hornee según las instrucciones de la receta. Dejar enfriar completamente.

Paso 2



Tapas Espátula de hielo de pastelitos con crema de mantequilla glaseado blanco. Tinte restante buttercream icing rojo, los colores azules, amarillos o de otro favorito. Pipe punta de 8 o 12 globos de bolas. Sosteniendo inclinar ligeramente por encima de la superficie, apretar la bolsa, aplicando una presión constante, a medida que el hielo comienza a acumularse, levante la punta con él, pero mantener la punta enterrada en el hielo. Deje de apretar, llevar la punta a la superficie y use el borde de la punta para cortar cualquier punto de congelación.

Paso 3



Posición de la punta 2 en la base del globo. Pipe un punto para el cuello del balón y retirar hilos de los globos en la adecuación de la formación de hielo de color.

- Enfoque mercadológico

Al momento de tomar la decisión de llevar a cabo el programa de capacitación en la empresa, se debe planificar la manera en que se dará a conocer a los colaboradores y mostrar la importancia que tiene para que esto logre capturar la atención de ellos y que estén conscientes de los beneficios que obtendrán al momento de capacitarse.

Para lograr el objetivo de esta propuesta en lo que respecta al enfoque mercadológico que es el de dar a conocer a los colaboradores sobre el programa de capacitación; será necesario emplear la mezcla de mercadotecnia la cual proporcionará las herramientas necesarias para dar a conocer el producto o servicio, dicha mezcla está compuesta por cinco elementos que son: producto, precio, plaza, promoción y persona. Hoy en día se está inundado por diferentes medios (radio, televisión, internet, audiovisuales) de publicidad que llega hasta las mentes de los consumidores y logra posicionarse de tal forma que cumple su objetivo el cual es, atraer a los clientes tanto reales como potenciales. A continuación se detallarán los elementos mencionados:

- Producto

Es el servicio que se presta para satisfacer las necesidades de los clientes (colaboradores) por lo tanto el producto que se ofrece es el programa de capacitación que contribuirá con la adquisición y actualización de conocimientos sobre las técnicas aplicables en la elaboración y decoración de pasteles, destrezas y habilidades tales como el saber, hacer, controlar, usar y diseñar los requerimientos en los pedidos de los clientes.

- Precio

Es el valor monetario que se debe desembolsar por adquirir un producto o servicio. Luego de realizar las investigaciones necesarias sobre costos en los que se incurrirá para llevar a cabo la ejecución de la propuesta sobre la programación de capacitación para los colaboradores se ha determinado que el costo individual es de seiscientos cuarenta quetzales con cuarenta y cinco centavos (Q. 640.45) lo que asciende a un total de seis mil cuatrocientos cuatro quetzales con

cincuenta centavos (Q. 6,404.50); para la opción A y el costo individual para lo opción B es de quinientos veinte quetzales con cuarenta y cinco centavos lo que asciende a un total de cinco mil doscientos cuatro quetzales con cincuenta centavos (Q. 5,204.50) los cuales se detallan en la propuesta financiera.

- Plaza

Es el elemento que se utilizara para hacer llegar el producto o servicio a los clientes (colaboradores) y en este caso serán en la pastelería en el área del taller de horneado y decoración.



- Promoción

La forma en que se comunicará a los clientes (colaboradores) sobre el programa de capacitación será por medio de posters o afiches que se colocarán en distintas áreas de la pastelería tales como: cartel de información general situado en el área de horneado y decoración, en el área de descanso, los cuales se colocarán con días de antelación para que los colaboradores lo lean de forma constante despertando un interés en ellos, logrando así que se involucren en la programación de la capacitación.

A continuación se podrá observar el formato de afiche el cual básicamente conservará los colores beige, café y naranja que la empresa utiliza en su logo, también se utilizará el color púrpura para darle una vista atractiva logrando darle un enfoque elegante y sofisticado; el mismo se colocará en las áreas de la Pastelería donde también se podrá observar cómo quedará colocado; así mismo el formato de trifoliar que se dará a cada participante del programa de capacitación.

- Formato de poster o afiche informativo.



Pasteles para toda ocasión



Catering de comida y postres para fiestas y eventos.

Talleres de
Repostería

Aprenderás a elaborar y decorar
*pasteles, cupcakes, mini-cakes,
galletas, cake-pops, postres fríos*
y todo lo relacionado con el arte
de la repostería creativa.

Área de decoración



Área de descanso



- Formato de trifoliar

Parte externa del trifoliar

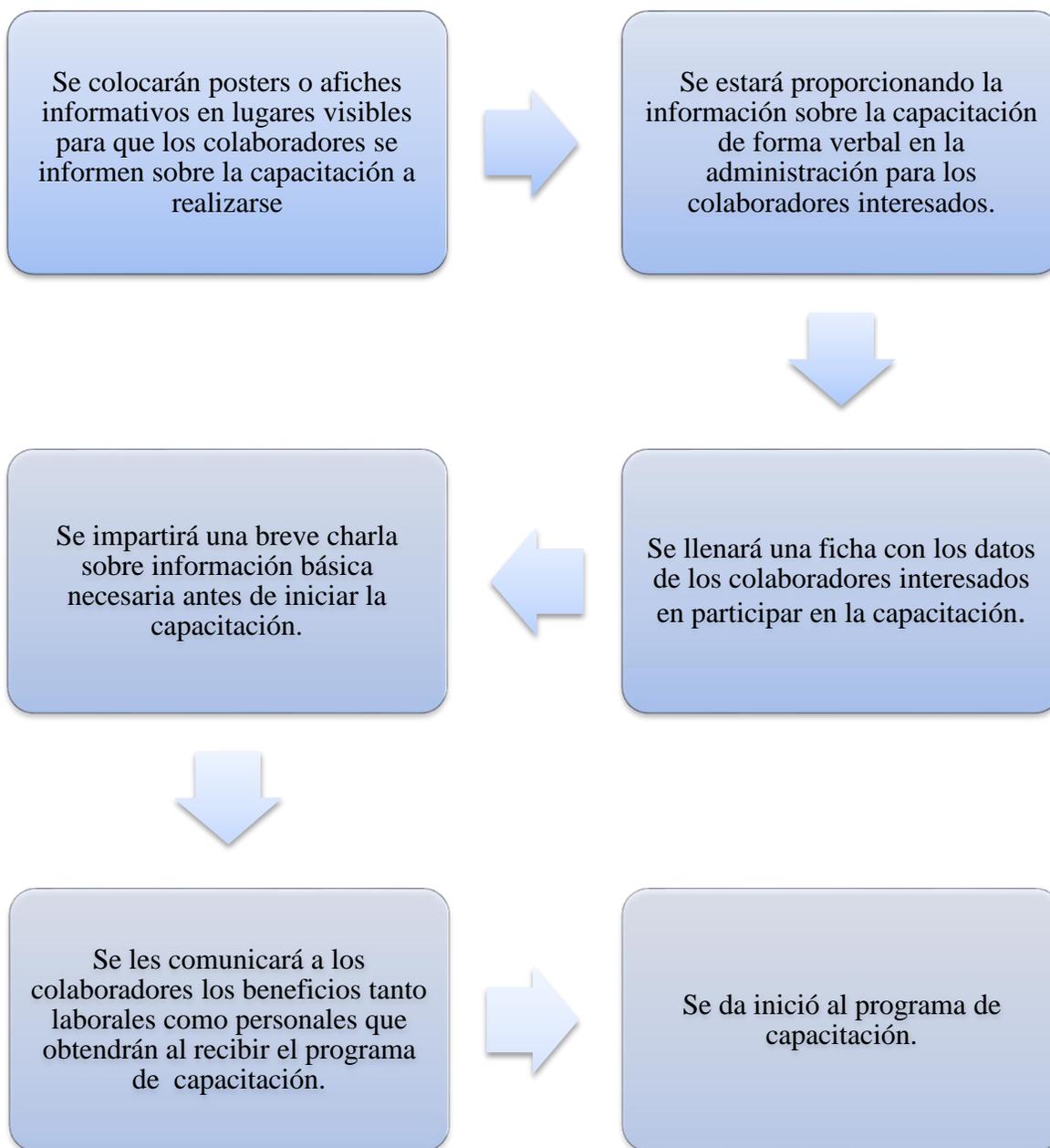
<p style="text-align: center;">Nuestros Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Responsabilidad: Para Nicol's Gourmet Es de vital importancia cumplir siempre con lo requerido por nuestros clientes en cuanto a la entrega a tiempo de sus pedidos. ◦ Honestidad: Porque sabemos que cuando trabajamos con entrega, amor, dedicación y conscientes de que nuestros clientes siempre son lo primero en cuanto a atención y precios es ahí donde estamos dando lo mejor de nosotros. ◦ Innovación: Continuamente nos especializamos y tratamos de estar al día con las nuevas tendencias para complacer a nuestro clientes. ◦ Trabajo en equipo: Ya que es importante en el funcionamiento de la empresa y logro de nuestros objetivos, aprendiendo a valorar y a escuchar las opiniones de los demás. 	 <p style="text-align: center;">Somos una empresa líder en la elaboración y decoración de pasteles.</p> 	 <p style="text-align: center;">TALLER DE HORNEO Y DECORACION</p> <p style="text-align: center;">Nicol's Gourmet Donde la calidad y la creatividad se funden con el sabor.</p> <p>14 calle 15 y 16 Ave., Puerto Barrios, Izabal. Teléfonos: 4212-5533 y 7948-6329.</p>
---	--	--

Parte interna del trifoliar

<p>Fondant es, en repostería general, una pasta parecida a la plastilina pero comestible, empleada como recubrimiento de ciertas preparaciones como bollos, pasteles, magdalenas, etc. En la mayoría de los casos el <i>fondant</i> es una decoración repostera.^[1] La denominación <i>fondant</i> (que en francés significa: <i>que se funde</i>) hace referencia a la característica física del recubrimiento: que se funde en la boca.^[2] La forma más simple de fondant es agua y azúcar y es ampliamente usada en la elaboración de caramelos.</p> <p>Ingredientes:</p> <p>Los ingredientes del fondant son: -Gelatina sin o con sabor. -Agua fría. -Glucosa. -Glicerina. -Mantequilla. -Azúcar glas. -Esencia o saborizante al gusto.</p> <p>Existen tres maneras de preparar el fondant de acuerdo a la necesidad:</p> <p>Fondant líquido:</p> <p>Su proceso inicial es la mezcla de agua, azúcar y glucosa a una temperatura de 100 a 120 grados, el cual mezclamos hasta obtener una consistencia de crema suave de color blanco brillante y dulce. Se utiliza generalmente como relleno o recubrimiento al secarse su acabado es liso y brillante.</p>	<p>Fondant elástico</p> <p>Su proceso inicial es la mezcla de agua, azúcar, gelatina sin sabor, glicerina y glucosa a una temperatura de 100 a 120 grados, el cual se satura de azúcar, se amasa hasta provocar su endurecimiento y obtener una pasta blanca, suave y flexible. Se utiliza estirándola para cubrir y decorar pasteles, al secarse su acabado es liso y mate.</p> <p>Fondant extendido (frio)</p> <p>Ingredientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Azúcar <i>impalpable</i> • Goma tragacanto • Glucosa • Agua • Miel de maíz. <p>Las coberturas son una parte esencialísima en la decoración artística de pasteles. Ocupan el sitio de una tela al confeccionar un vestido; son la elegancia de un fino mantel para una masa de banquete. Hay muy variados tipos, pero el fondant es la cobertura tradicional para presentar un pastel con propiedad</p> 	<p>La crema de mantequilla o crema de manteca es un tipo de crema usado para rellenar pasteles, recubrirlos o decorarlos. En su forma más sencilla, se hace batiendo mantequilla con azúcar glas, aunque pueden usarse otras grasas, tales como la margarina. A menudo se añaden colorantes y saborizantes, como cacao en polvo o extracto de vainilla.</p> <p>La crema de mantequilla se usa en los <i>cupcakes</i>, aunque es popular como cobertura de muchos otros tipos de tartas de bizcocho.</p> <p>Simple</p> <p>La crema de mantequilla simple, también llamada americana, se prepara batiendo juntas grasa y azúcar glas hasta obtener la consistencia y ligereza deseadas. También pueden añadirse pequeñas cantidades de huevo, clara o yema, o leche. Algunas recetas también requieren leche en polvo. Debido a su alto contenido en azúcar, la crema puede formar una corteza delgada que evita que se pegue.</p> 
---	--	---

Flujo grama No. 2

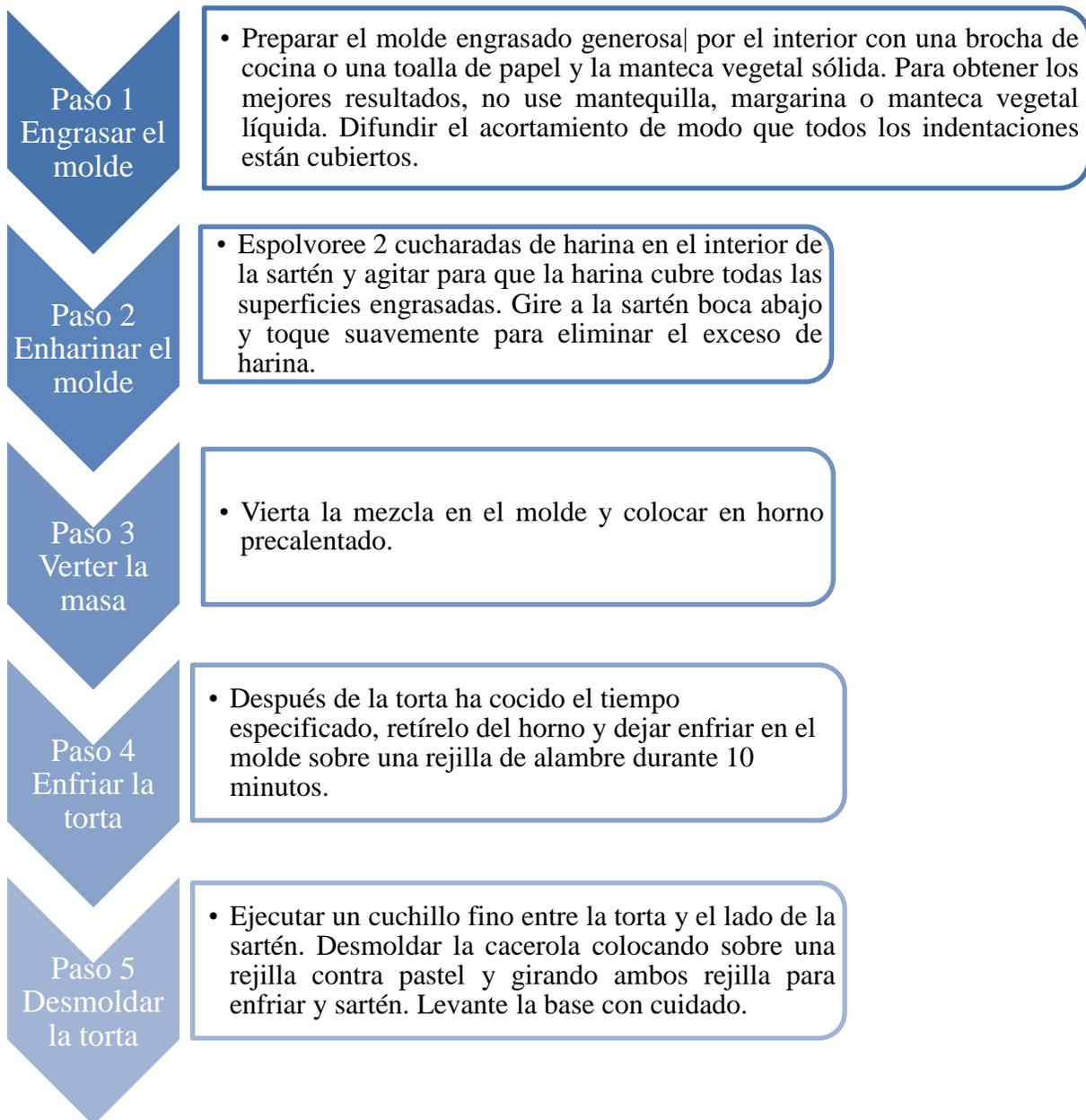
Proceso para participación de la capacitación



Fuente: elaboración propia

Flujo grama No. 3

Información básica sobre horneado



Fuente: Pastelería Nicol's Gourmet

- Persona

Al momento que la gerencia toma la decisión de implementar un programa de capacitación e invertir en uno de los recursos más importantes de su organización, son los colaboradores de la misma quienes se beneficiarán, ya que podrán obtener un nivel adecuado de desempeño en cuanto a productividad, eficiencia, efectividad, desarrollarán habilidades para comunicarse, trabajar en equipo, también podrán obtener conocimientos sobre cálculos de las materias primas al elaborar los productos evitando el desperdicio; lo que les permitirá sentirse motivados para realizar sus funciones, resolver situaciones o problemas que se presentan y contribuir con el sostenimiento de la empresa al lograr que sea competitiva.

- Enfoque financiero

La administración tendrá la responsabilidad de tomar la decisión de implementar el programa de capacitación, luego de haber analizado los costos en que se incurrirá llevarla a cabo, considerar aspectos tales como la eficiencia y rentabilidad que puede proporcionar el contar con colaboradores capacitados; así la empresa se encaminará hacia mayores logros, cambios e innovaciones que al final garantizarán el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, y de esta forma impulsar el desarrollo y el crecimiento personal y empresarial.

Derivado a los objetivos establecidos se realizó dos tipos de cotizaciones la cuales son:

a) una impartida por parte de una empresa privada, la cual proporciona las herramientas y materiales necesarios para poder realizar los procedimientos y técnicas necesarias durante el desarrollo del taller que se impartirá sobre horneado y decoración de pasteles; y

b) la otra impartida por el Instituto Técnico de Capacitación (Intecap) el cual solo imparte la capacitación sobre procedimientos y técnicas y no proporciona las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo de la capacitación. A continuación se listarán las dos opciones que la empresa podrá optar para llevar a cabo el programa de capacitación:

Propuesta Financiera

Presupuesto de la propuesta opción “a”

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Cartucho de tóner	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	525.50	525.50
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	38.00	38.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el manual	1	35.00	35.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual	50	0.25	12.50
Fólders y fasteners	Para agregar los procedimientos y técnicas impartidas	1	3.50	3.50
Instructor empresa privada	Impartir programa de capacitación del taller sobre Horneo y Decoración de pasteles	1	4,500.00	4,500.00
10 Refacciones	Proporcionadas durante el desarrollo de la capacitación	80	15.00	1,200.00
10 Trifoliales	Estos serán entregados a los colaboradores	10	3.00	30.00
3 Afiches	Los cuáles serán colocados en área estratégicas de la empresa	3	20.00	60.00
Total				Q. 6,404.50

Fuente: elaboración propia

Propuesta Financiera

Presupuesto de la propuesta opción “b”

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Cartucho de tóner	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	525.50	525.50
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	38.00	38.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas que resulten para el manual	1	35.00	35.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual	50	0.25	12.50
Fólders y fasteners	Para agregar los procedimientos y técnicas impartidas	1	3.50	3.50
Instructor INTECAP	Impartir programa de capacitación del taller sobre Horneo y Decoración de pasteles	1	3,000.00	3,000.00
10 Refacciones	Proporcionadas durante el desarrollo de la capacitación	100	15.00	1,500.00
10 Trifoliales	Estos serán entregados a los colaboradores	10	3.00	30.00
3 Afiches	Los cuáles serán colocados en área estratégicas de la empresa	3	20.00	60.00
Total				Q. 5,204.50

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

1. La empresa podrá observar un cambio de actitud en los colaboradores, los cuales se sentirán con seguridad y confianza al realizar sus funciones al poner en práctica los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas con el programa de capacitación, lo que contribuirá a un incremento en el nivel de productividad.
2. Al realizar la guía de capacitación los colaboradores podrán acceder a ella en cualquier momento y tomar decisiones alcanzando los objetivos empresariales con eficiencia, impulsando el desarrollo y crecimiento empresarial y personal.
3. En definitiva el programa de capacitación desarrollará a los colaboradores en su lugar de trabajo, brindándoles beneficios como nivel de satisfacción con su puesto de trabajo, confianza al momento de realizar un procedimiento, incrementando así el rendimiento y desempeño que repercute en el colaborador a que se sienta satisfecho y motivado garantizando su participación dentro de la empresa.

ANEXOS

Anexo No. 1

Evaluación Integral

a) Contacto inicial

- Antecedentes

Nicol's Gourmet nace de la idea de innovar en el Puerto con un servicio que cumpliera con las expectativas o los deseos de los clientes, al brindar un excelente y amplio menú en sabores y diseños de cupcakes y pasteles para todo tipo de ocasión. Las delicias se elaboran con ingredientes naturales, a partir de la técnica del sugarcraft, originaria de Inglaterra, y que consiste en modelar con pasta de azúcar para dar forma a las creaciones más variadas.



Para los apasionados de la repostería, Nicol's Gourmet realiza talleres de pasteles decorados, cupcakes y galletas. Se realizan talleres de cocina y repostería en función de la temática y época del año. En Nicol's Gourmet se esfuerzan por dar talleres de calidad; y así lograr que el alumno se vaya satisfecho al aprender algo nuevo hecho por sus propias manos, cuentan con técnicas innovadoras y el costo de los cursos incluye materia prima de primera calidad, el espacio y atención personal con sus respectivas recetas y tutoriales.

- Visión

Ofrecer un servicio personalizado, amable y puntual, desarrollando las ideas de nuestros clientes con las nuestras para realizar una fusión que hará cada delicia única y original. Logrando de esta manera ser una empresa reconocida y admirada por los productos que ofrecemos en nuestro Puerto.

- Misión

Desarrollar productos de primera calidad basados en excelentes materias primas, con compromiso, honestidad y amor por lo que hacemos, logrando con ello brindar al cliente una excelente e innovadora experiencia.

- Objetivos

- Objetivo general

Lograr posicionarnos en la mente de nuestros clientes tanto reales como potenciales como una empresa líder en la elaboración de pasteles con técnicas innovadoras.

- Objetivos específicos

- Brindar atención personalizada para ofrecer una amplia gama de diseños y sabores en cada una de nuestras creaciones.
- Facilitar por medio de internet a clientes de otras partes del país nuestros servicios y productos.
- Promocionar nuestros servicios y productos para que cualquier persona que lo desee pueda adquirirlos.

- Valores

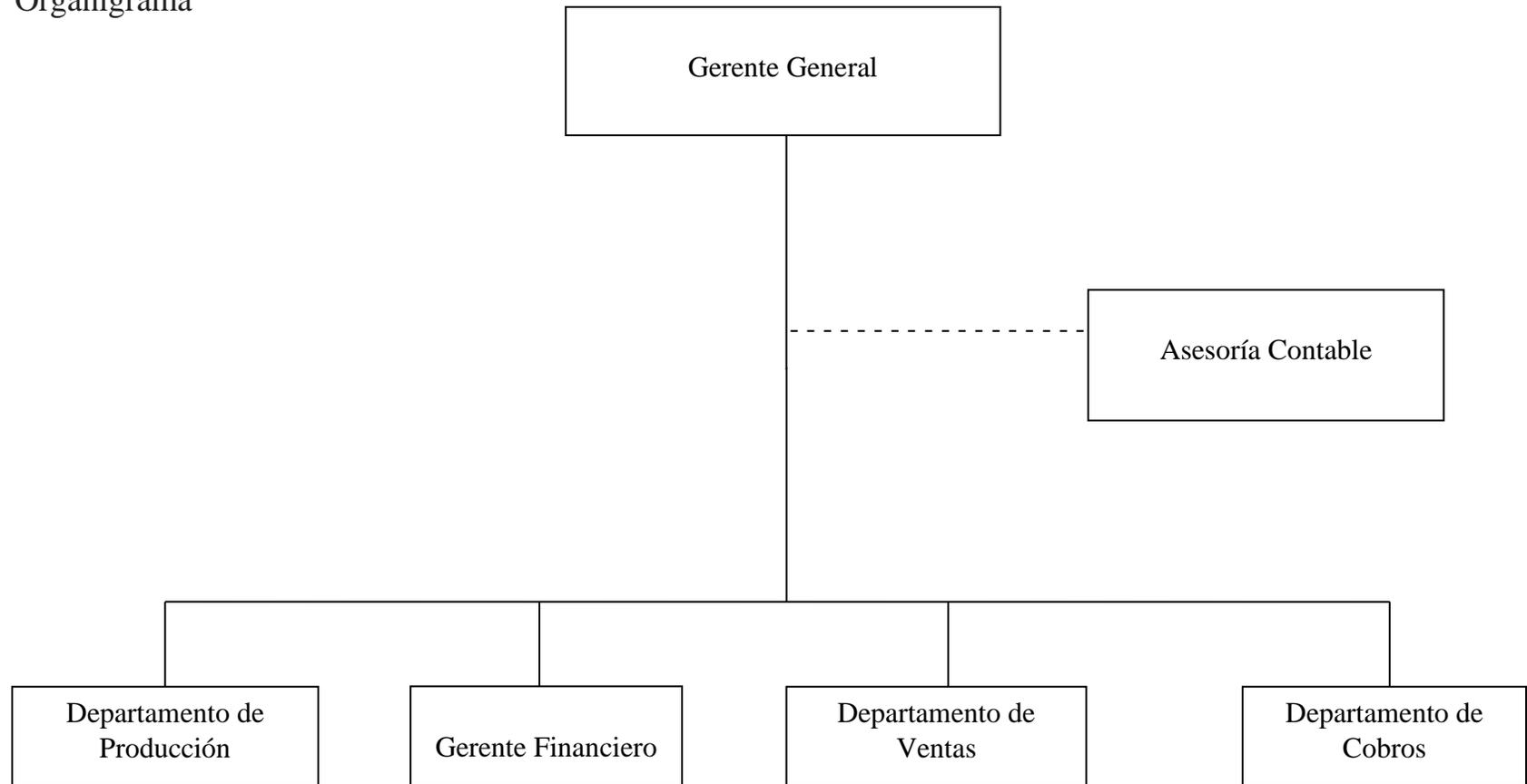
- Responsabilidad: Para Nicol's Gourmet es de vital importancia cumplir siempre con lo requerido por nuestros clientes en cuanto a la entrega a tiempo de sus pedidos.
- Honestidad: Porque sabemos que cuando trabajamos con entrega, amor, dedicación y conscientes de que nuestros clientes siempre son lo primero en cuanto a atención y precios es ahí donde estamos dando lo mejor de nosotros.
- Innovación: Continuamente nos especializamos y tratamos de estar al día con las nuevas tendencias para complacer a nuestros clientes.

- Trabajo en Equipo: Ya que es importante en el funcionamiento de la empresa y logro de nuestros objetivos, aprendiendo a valorar y a escuchar las opiniones de los demás.

- Base legal

Patente de Comercio de Empresa No. 224940. Registro 634821, Folio 957, Libro 956, No. Expediente 27403-2013. Categoría Única.

✓ Organigrama



Fuente: elaboración propia

✓ Carta de autorización



Puerto Barrios, Izabal 25 Mayo 2,014

Licenciado
Miguel Salazar
Coordinador de la Facultad Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala

El motivo de la presente es para desearle toda clase de éxitos en sus labores diarias y en sus actividades educativas. Aprovecho también para hacer de su conocimiento que se a autorizado a: Aura Patricia Franco Ramírez alumna de esa Universidad, para que pueda realizar su Práctica Empresarial Dirigida en esta empresa, y poder colaborar de esa manera en las actividades estudiantiles que conllevan su pensum de estudios.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Hilda Eugenia Franco".

Hilda Eugenia Franco
Gerente General

b) Instrumentación



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales	
1. Nombre de la empresa:	_____ _____
2. Tipo de empresa:	_____
3. Fecha de constitución:	_____
4. Actividad económica:	_____
5. Dirección:	_____
6. Teléfono (s):	_____
7. E-mail:	_____
8. Gerente General:	_____
9. Representante legal:	_____
Captura de información	
Fecha: del: _____ al: _____	
A cargo de: _____	



Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED-
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida a la

Gerente general

Presentación: Buenos días, soy estudiante de Universidad Panamericana, solicito su colaboración para realizar una entrevista como parte de los instrumentos de medición para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-; por favor responder las siguientes preguntas del cuestionario.

I. Información empresarial

1.¿Cuenta con un manual de funciones dentro de su empresa?

Sí

No

2.¿Se tienen establecidos programas de capacitación para los colaboradores?

Sí

No

3.¿Cree usted que su personal tiene la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones?

Sí

No

4.¿Usted como gerente general motiva a su personal y/o retribuye los logros alcanzados?

Sí

No

5.¿En la actualidad, la estructura orgánica de la empresa está definida?

Sí

No

6.¿Las decisiones tomadas por la gerencia son comunicadas al personal a su cargo?

Sí

No

7.¿El personal a su cargo conoce los objetivos planteados por la empresa?

Sí

No

8.¿Cree usted que podría existir alguna limitante para la realización de la presente investigación?

Sí

No

c) Recopilación de información



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales

1. Nombre de la empresa: Nicol's Gourmet
2. Tipo de empresa: Privada
3. Fecha de constitución: 14 de Noviembre de 2,013
4. Actividad económica: Comercial
5. Dirección: 14 Calle 18 Ave. Puerto Barrios, Izabal
6. Teléfono (s): +502-79486329, +502-42125533
7. E-mail: nicolsgourtmet@gmail.com
8. Gerente General: Hilda Eugenia Franco Ramírez
9. Representante legal: Aura Argentina Ramírez Estrada

Captura de información

Fecha: del: 19/05/2014 al: 29/11/14

A cargo de: Aura Patricia Franco Ramírez



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida a la Gerente general

Presentación: Buenos días, soy estudiante de Universidad Panamericana, solicito su colaboración para realizar una entrevista como parte de los instrumentos de medición para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-; por favor responder las siguientes preguntas del cuestionario.

I. Información empresarial

1. ¿Cuenta con un manual de funciones dentro de su empresa?

Sí

No

2. ¿Se tienen establecidos programas de capacitación para los colaboradores?

Sí

No

3. ¿Cree usted que su personal tiene la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones?

Sí

No

4. ¿Usted como gerente general motiva a su personal y/o retribuye los logros alcanzados?

Sí

No

5. ¿En la actualidad, la estructura orgánica de la empresa está definida?

Sí

No

6. ¿Las decisiones administrativas tomadas por la gerencia son comunicadas al personal a su cargo?

Sí

No

7. ¿El personal a su cargo conoce los objetivos planteados por la empresa?

Sí

No

8. ¿Cree usted que podría existir alguna limitante para la realización de la presente investigación?

Sí

No

d) Análisis de información

Tabla 1

Respuestas generales de la entrevista dirigida a la gerente de la Pastelería Nicol's Gourmet

Preguntas	Respuestas consolidadas
¿Cuenta con un manual de funciones dentro de su empresa?	Según entrevista con la Gerente General manifiesta que no cuenta con un manual de funciones a seguir por parte de su personal.
¿Se tienen establecidos programas de capacitación para sus colaboradores?	La entrevistada responde que en la actualidad no se ha implementado ningún programa de capacitación a sus colaboradores.
¿Cree usted que su personal tiene la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones?	La gerente opina que es necesario capacitar al personal para que de esta manera se logren los objetivos deseados.
¿Usted como gerente general motiva a su personal y/o retribuye los logros alcanzados?	La gerente general indica que si motiva y reconoce al momento que el personal quiere y alcanza sus logros.
¿En la actualidad, la estructura orgánica de la empresa está definida?	Según la entrevistada la estructura orgánica de la empresa está definida.
¿Las decisiones administrativas tomadas por la gerencia son comunicadas al personal a su cargo?	En la mayoría de los casos solo son comunicadas entre el Gerente General y el Gerente Financiero
¿El personal a su cargo conoce los objetivos planteados por la empresa?	Según la Gerente General la mayoría de personal tiene poco conocimiento los objetivos planteados.
¿Cree usted que podría existir alguna limitante para la realización de la presente investigación?	Debido a que se trata de mejorar el funcionamiento de la empresa con la presente investigación la gerente piensa que no existe limitante alguna.

Fuente: elaboración propia

Anexo 2

Diagnóstico

a) FODA

- FODA por áreas

El análisis FODA según Zambrano (2007:84), “es una herramienta de carácter gerencial válida para las organizaciones privadas y públicas, la cual facilita la evaluación situacional de la organización y determina los factores que influyen y exigen desde el exterior hacia la institución gubernamental. Estos factores se convierten en amenazas u oportunidades que condicionan, en mayor o menor grado, el desarrollo o alcance de la misión, la visión, los objetivos y las metas de la organización. El análisis FODA permite, hacer un análisis de los factores internos, es decir, de las fortalezas y debilidades de la institución. Combinado los factores externos (amenazas y oportunidades) y los factores internos (fortalezas y debilidades) se pueden precisar las condiciones en las cuales se encuentra la institución con relación a determinados objetivos, metas o retos que se haya planteado dicha organización.”

El análisis FODA es un estudio de la situación en la que se encuentra una empresa, organización o institución mediante un análisis de las características internas (Debilidades y Fortalezas) y la situación externa (Amenazas y Oportunidades) para que de esta forma se pueda reforzar las áreas en donde así se requiera y mejorar en las áreas donde se ha encontrado que todo funciona de una forma correcta. Como es sabido los factores externos (amenazas y oportunidades) los determina el entorno que rodea a la empresa y que son ajenos al funcionamiento de la misma, dentro de estos se pueden observar factores de carácter económico, político, legal, social y tecnológico que pueden repercutir en la situación actual de la organización.

Dentro del ámbito interno de la empresa se encuentran lo que respecta a: fortalezas y debilidades, las cuales se deben determinar en relación al funcionamiento de la misma y las cuales resultan fáciles de medir y corregir al implementar una estrategia adecuada para tratar de minimizar esas barreras que frenan el crecimiento de la organización.

Análisis FODA

Pastelería Nicol's Gourmet

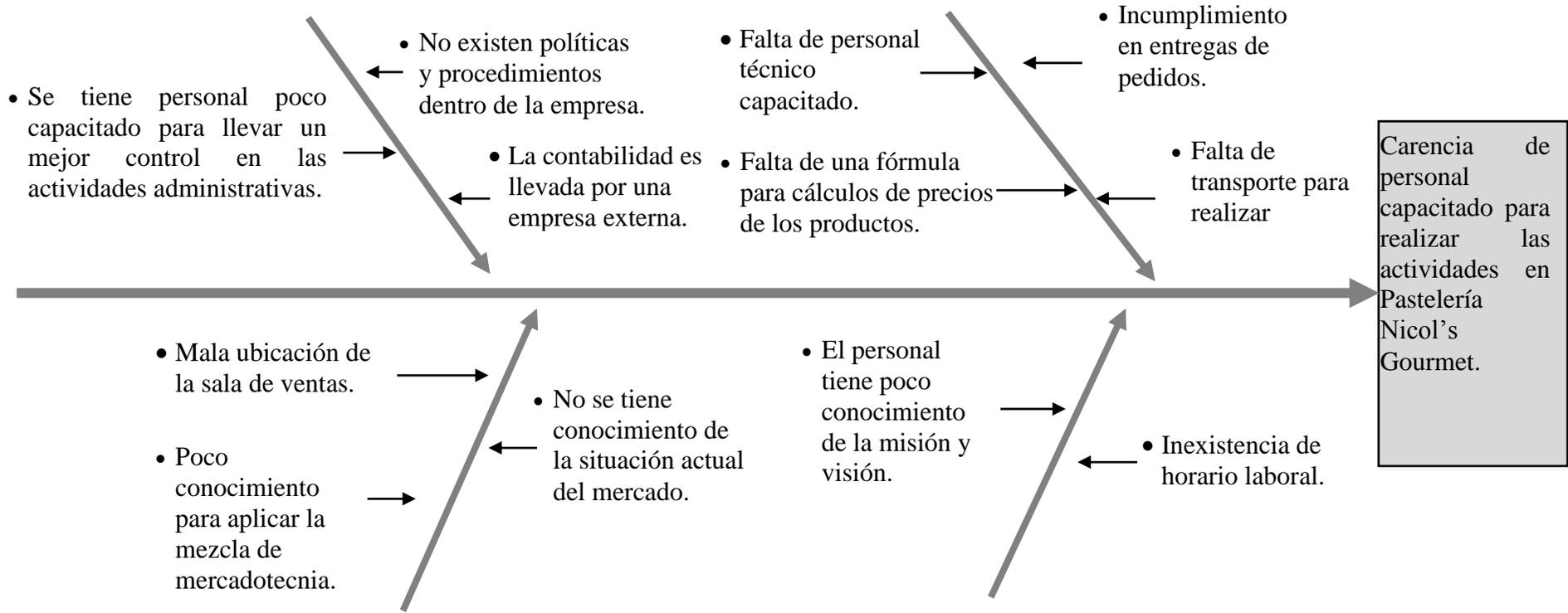
Análisis Interno		Análisis Externo	
Fortalezas <i>(Positivas)</i>	Debilidades <i>(Negativas)</i>	Oportunidades <i>(Positivas)</i>	Amenazas <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de presupuesto en relación a la producción. • Establecimiento de misión y visión de la empresa. • Cumplimiento de compromisos financieros (Pago a proveedores y salarios). • Cumplimiento de compromisos legales (Pago de impuestos). • Planificación de la producción en base a pedidos. • Utilización de técnicas innovadoras en decoración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene personal poco capacitado para llevar un mejor control en la actividad administrativa. • No existe políticas y procedimientos administrativos. • La contabilidad es realizada por una empresa externa. • Falta de un programa de capacitación a empleados. • Desperdicio de materias primas. • Falta de equipo industrial. • No se cuenta con transporte para realizar las entregas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento empresarial. • Capacitaciones por parte de instituciones especializadas en el ámbito comercial. • Expansión en línea de productos. • Especialización en elaboración de productos. • Adquisición de equipo industrial. • Empresas que brindan capacitación. • Otorgamiento de préstamos empresariales. • Realización de festivales gastronómicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se tiene el conocimiento sobre modificaciones a leyes existentes. • Implementación de nuevas leyes laborales, tributarias y/o legales. • Altos costos de la materia prima. • Fluido del servicio de energía eléctrica inestable. • Cambios en clima afecta cierta parte de la producción. • Delincuencia local. • Falta de compromiso por

<ul style="list-style-type: none"> • Control de calidad en el producto final. • Stock de materia prima de alta calidad. • Pedidos personalizados en diseños de moda. • Buen servicio prestado a los clientes. • Seguimiento post-venta. • Banco de datos de clientes frecuentes. • Personal leal y honrado. • Ambiente laboral agradable. • Se cuenta con una misión y visión. • Incentivos al personal por cumplimiento de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en tiempo de entrega de pedidos. • No cuentan con una fórmula para cálculo de precios de los productos. • Mala ubicación de la sala de ventas. • Poco conocimiento para la aplicación de la mezcla de marketing. • No se tiene conocimiento de la situación actual del mercado. • No existe un horario establecido para el personal. • Divulgación de la información de la empresa por los ex empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amplia gama de proveedores. • Información sobre estudio de mercado local. • Comercialización de los productos por redes sociales. • Capacitaciones por parte de instituciones especializadas en el ámbito comercial. • Asesoramiento para elaborar los contratos de trabajo. • Mejores herramientas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> parte de los proveedores. • Competencia de precios. • Mejores herramientas de trabajo y personal calificado por la competencia. • Competencia desleal.
--	---	--	---

Fuente: elaboración propia

Diagrama Causa – Efecto

Pastelería Nicol's Gourmet



Fuente: elaboración propia

Luego de realizar el análisis a cada una de las áreas con las que cuenta la empresa se ha llegado a determinar que existe una serie de problemas que afectan a la empresa lo que genera que la misma no funcione de manera significativa y por consiguiente no se consigan los objetivos establecidos.

- Se cuenta con personal poco capacitado para poseer un mejor control en la actividad administrativa.
- No existen políticas y procedimientos administrativos.
- La contabilidad es realizada por una empresa externa.
- Falta de un programa de capacitación a empleados.
- Falta de personal técnico capacitado.
- Desperdicios de materias primas.
- Falta de equipo industrial.
- No se cuenta con transporte para realizar las entregas.
- Incumplimiento en tiempo de entrega de pedidos.
- No cuenta con una fórmula para cálculo de precios de los productos.
- Mala ubicación de la sala de ventas.
- Poco conocimiento para la aplicación de la mezcla de marketing.
- No existe un horario establecido para el personal.
- El personal no tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa.
- Divulgación de la información de la empresa por personas que laboraron en la misma.

Anexo No. 3



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de Entrevista dirigida a Gerentes

Investigación sobre la carencia de colaboradores capacitados para realizar las actividades en Pastelería Nicol's Gourmet

Instrucciones: A continuación se le presentarán una lista de preguntas las cuales están relacionadas con el tema de investigación mencionado con anterioridad, se solicita su colaboración para que responda en el área establecida para tal efecto y que dé esta forma se pueda establecer los parámetros a seguir para lograr un buen funcionamiento dentro de la empresa.

1. ¿Cuántas personas laboran en la actualidad en la empresa?

1-5

6-10

11-15

2. ¿Se les imparte algún tipo de inducción a los colaboradores al momento de ingresar a laborar a la empresa?

Sí

No

3. ¿Existe un manual de procedimiento que les indique a los colaboradores como deben de realizar sus funciones?

Sí

No

4. ¿En la actualidad se cuenta con un programa de capacitación permanente para los colaboradores que laboran en la empresa para el desarrollo de sus funciones?

Sí

No

5. ¿Si su respuesta fue negativa, especifique cuál cree que es la razón por la que no existe un programa de capacitación en su empresa?

Falta de programación

Falta de presupuesto

6. ¿Estaría dispuesto(a) a implementar un programa de capacitación permanente para sus colaboradores?

Sí

No

7. ¿Cree usted que si se implementara dicho programa de capacitación, el mismo contribuiría para el buen funcionamiento de la empresa?

Sí

No

8. ¿Qué programa de capacitación considera necesarios para que sus colaboradores reciban para el desarrollo de sus funciones?

Elaboración de pasteles

Decoración de pasteles

Ambas

9. ¿Si los colaboradores recibieran una capacitación integral se lograrían los objetivos establecidos por la empresa?

Sí

No

10. ¿Qué clase de capacitación resultaría más efectiva para que los colaboradores reciban y puedan desempeñar sus funciones en la empresa?

Interna

Externa

11. ¿Con que periodicidad a la semana sería lo más aconsejable para realizar el programa de capacitación en la empresa?

1 vez

2 veces

3 veces o más

12. ¿Cuánto tiempo considera usted que es necesario para que los colaboradores reciban el programa de capacitación en la empresa?

1 mes

2 meses

3 meses o más

Anexo No. 4



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido a colaboradores

Investigación sobre la carencia de colaboradores capacitados para realizar las actividades en Pastelería Nicol's Gourmet

Instrucciones: A continuación se le presentarán una lista de preguntas las cuales están relacionadas con el tema de investigación mencionado con anterioridad, se solicita su colaboración para que responda en el área establecida para tal efecto y que de esta forma se pueda establecer los parámetros a seguir para lograr un buen funcionamiento dentro de la empresa.

1. ¿Cuál es el grado de escolaridad con el que cuenta en la actualidad?

Primaria Secundaria Diversificado Técnico

2. ¿Al momento de ingresar a la empresa se le impartió algún tipo de inducción para desarrollar sus funciones?

Sí No

3. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

1-11 meses 1 año o más

4. ¿En el tiempo que ha laborado en la empresa ha recibido alguna vez algún curso de capacitación?

Sí

No

5. ¿En alguna ocasión ha recibido algún curso de capacitación realizado por otra empresa?

Sí

No

6. ¿Estaría dispuesto a recibir un curso de capacitación que le ayude a desarrollar de una mejor manera sus funciones, comprometiéndose a producir más?

Sí

No

7. ¿Qué curso de capacitación le gustaría recibir?

Elaboración de pasteles Decoración de pasteles Ambas

8. ¿Según su opinión qué clase de capacitación le resultaría más atractiva para ampliar sus conocimientos?

Interna

Externa

9. ¿Cuántas veces a la semana estaría dispuesto(a) recibir el programa de capacitación?

1 vez

2 veces

3 veces o más

10. ¿Estaría dispuesto(a) a recibir dicho programa de capacitación fuera del horario laboral?

Sí

No