



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Unidad Académica:

Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica.

Carrera:

Gastronomía.

Título:

Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Autores:

Dolores Mariselly Tuarez Intriago
Deisy Del Valle Vera Guevara

Tutor

Abg. Daniel Rafael Caballero Mero, Mg.

Manta, Agosto de 2025.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

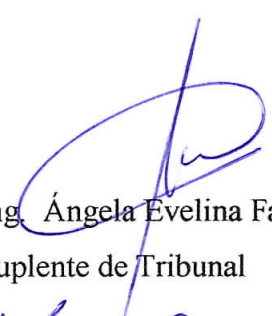
El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.”, ha sido realizado y concluido por Dolores Mariselly Tuarez Intriago y Deisy Del Valle Vera Guevara ; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

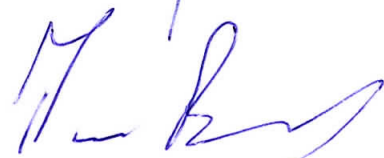
El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

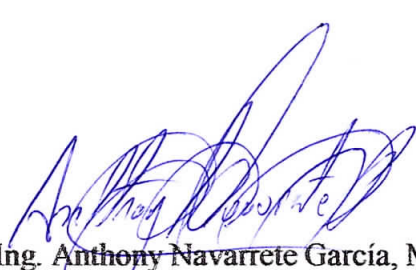
Firmamos:



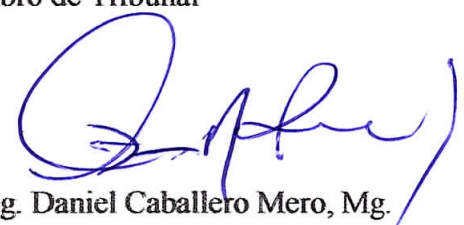
Ing. Ángela Evelina Farfán Tigre, Mg
Suplente de Tribunal



Dr. Mauricio Arturo Becerra Ávila, PhD
Miembro de Tribunal



Ing. Anthony Navarrete García, Mg
Miembro de Tribunal



Abg. Daniel Caballero Mero, Mg.
Tutor



Dolores Mariselly Tuarez Intriago
Graduada

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quienes suscriben la presente:

Dolores Mariselly Tuarez Intriago, Deisy Del Valle Vera Guevara

Estudiante(s) de la Carrera de **Gastronomía**, declaramos bajo juramento que el siguiente proyecto cuyo título: **"Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí"**. previa a la obtención del Título de Tecnólogas Superior en Gastronomía, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Manta, agosto del 2025.


Dolores Mariselly Tuarez Intriago
Estudiante

Deisy Del Valle Vera Guevara
Estudiante

CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

DOLORES MARISELLY TUAREZ INTRIAGO, portador de la C. I. #1307432722 y **DEISY DEL VALLE VERA GUEVARA** portadora de la C. I. # 1312965336 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación **“Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva, para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Así mismo, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Manta, 3 febrero de 2026

Dolores Mariselly Tuarez Intriago
Autora

Deisy Del Valle Vera Guevara
Autora

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-05-IT-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Unidad Académica de formación Técnica y Tecnológica, Educación Virtual y Otras Modalidades de estudio (UNITEV) de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, **CERTIFICO:**

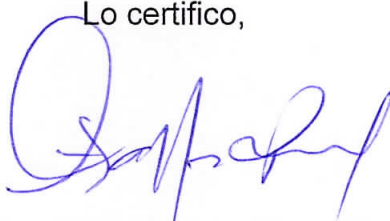
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría del estudiante **Dolores Mariselly Tuarez Intriago** legalmente matriculada en la carrera técnica de Gastronomía, período académico 2025-1, cumpliendo el total de **96** horas, cuyo tema del proyecto es **"Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico."**

El presente trabajo de titulación ha sido desarrollado en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Ing. Daniel Caballero Mero, Mg.
Docente Tutor
Área: Gastronomía

DEDICATORIA

Infinitamente agradecida, con Dios por ser mi guía en cada momento.

A mis docentes por impartirme sus conocimientos. A mi familia por apoyarme en todos los ámbitos.

A mi amiga por impulsarme a seguir aun cuando las situaciones fueran adversas.

A todos aquellos que contribuyeron de una u otra forma en todo este proceso de aprendizaje.

Tuarez Maricelly

A Dios, por haberme guiado y brindado la fortaleza necesaria para culminar este proyecto.

A mi familia, por darme esa motivación

A mis amigas y compañeras por su constante motivación y por ser mis compañeros de camino.

A mis maestros, por compartir su sabiduría y encender la llama de la pasión por la gastronomía.

A todos los chefs que han dejado una huella en mi formación, quienes con su trabajo me inspiran a seguir creciendo profesionalmente. Gracias.

Vera Deisy

RESUMEN

La calidad del servicio y la experiencia del cliente son elementos esenciales para garantizar la satisfacción y fidelización en entornos gastronómicos. En el contexto de un laboratorio gastronómico, estos factores adquieren una relevancia particular, ya que la formación de futuros profesionales de la cocina no solo depende de sus habilidades culinarias, sino también de su comprensión de la importancia del servicio integral. El adquirir cuchillos y tenedores de mesa que sean de calidad, suele ser una gran ventaja y representa una mejor experiencia durante las diferentes comidas. Muchas veces, los visitantes al reconocer productos de alto nivel, tienen en cuenta el sitio, como uno que proyecta profesionalismo y mucha atención al detalle, factores que se suelen tener en cuenta en la industria de la gastronomía. El presente proyecto de implementación busca aumentar la cantidad de utensilios, pero además de eso, también busca que estos cumplan con la calidad que se merecen los estudiantes, docentes, y sobre todo los clientes. En consecuencia, la propuesta quiere ayudar también a formar estudiantes con alto grado de competencia en diferentes aspectos, y respondan las exigencias del mercado, en donde la calidad de los utensilios es un factor determinante que perciben los clientes.

Palabras clave: Calidad del servicio, Experiencia del cliente, Laboratorio gastronómico, Formación de profesionales, Cuchillos, Tenedores de mesa.

ABSTRACT

Service quality and customer experience are essential elements to ensure satisfaction and loyalty in culinary settings. In the context of a culinary laboratory, these factors take on particular relevance, because the training of future culinary professionals depends not only on their culinary skills, but also on their understanding of the importance of integral service. Purchasing quality table knives and forks, is often a great advantage and represents a better experience during different meals. Many times, visitors by recognizing high-quality products, consider the location, as one that projects professionalism and great attention to detail, factors often taken into account in the culinary industry. This implementation project seeks to increase the number of utensils, but also, ensures that they meet the quality that students, teachers, and, above all, customers deserve. Consequently, the proposal also aims to help train students with a high level of competence in different areas, and respond to market demands, where the quality of utensils is a determining factor perceived by customers.

Keywords: Service quality, Customer experience, Gastronomic laboratory, Professional training, Table knives, Forks.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
DEDICATORIA	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE	VIII
TEMA	1
1. ANTECEDENTES	1
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. PROBLEMA	4
4. JUSTIFICACIÓN	5
5. OBJETIVOS	6
5.1. Objetivo general	6
5.2. Objetivos específicos.....	6
6. METODOLOGÍA.....	7
7. MARCO TEÓRICO.....	10
8. PRESUPUESTO	11
8.1. Análisis del presupuesto:.....	12
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	12
10. CONCLUSIONES	13
11. RECOMENDACIONES	13
12. BIBLIOGRAFÍA.....	15
13. ANEXOS.....	17

TEMA

Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

1. ANTECEDENTES

Los cubiertos, parte esencial de la gastronomía, han tenido la capacidad de evolucionar al paso de los siglos, estos pasaron de ser herramientas rudimentarias a convertirse en objetos de diseño ergonómico y estético. El origen está ligado directamente a la historia y evolución de la alimentación y sociedades.

Se considera al cuchillo como el utensilio más antiguo, ya que, al principio, se utilizaba como herramienta para la caza y defensa propia. Esto se confirma al haber sido encontrados restos de cuchillos de piedra arqueológicos los cuales tenían una antigüedad de 2,5 millones de años, los cuales fueron utilizados por homínidos en la Edad de Piedra (Fernández, 2020), Cuando inició la Edad del Bronce, el cuchillo cambió de material de fabricación, teniendo como material base, el metal, lo que permitía aumentar la durabilidad y precisión (López & Sánchez, 2019).

El tenedor se adoptó de forma más tardía en el occidente, su uso al principio era limitado, ya que, en la mayoría de culturas se prefería comer con las manos o con un cuchillo, tal como pasaba en la Antigua Roma y Bizancio. El tenedor se introdujo como elemento de los banquetes ya para el siglo XI, durante el imperio Bizantino (Mora & Vargas, 2022). En cambio, en Europa del occidente fue más lenta su aceptación, se popularizó recién en el siglo XVII, ya que en ese momento se

comenzó a ver como símbolo de refinamiento en Italia y Francia (Caro & Pérez, 2021).

En los siglos XVII Y XVIII se dio la transición hacia cubiertos individuales, los cuales anteriormente eran comunitarios, esto coincidía con el desarrollo de las normas de etiqueta y la expansión de la comercialización de la plata y el acero inoxidable (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Ya para el siglo XX, se comenzó a variar en cuanto a modelos y materiales, además, se democratizó el acceso a estos cubiertos. Un hito que se marcó en 1913, fue el acero inoxidable, el cual revolucionó en distintas regiones, ya que era durable, resistía a la corrosión y se mantenía en buen estado con facilidad (Fernández, 2020). El uso de los cubiertos evolucionó hasta tal punto que actualmente además de tener una función utilitaria, también se los considera como elementos de diseño, cumpliendo un papel importante en la percepción y experiencia gastronómica.

En entornos educativos, tales como los laboratorios de gastronomía de la universidad, se debe elegir cubiertos adecuados, ya que estos tienen un valor formativo importante. Los cubiertos de calidad familiarizan a los estudiantes con los estándares profesionales del sector gastronómico, lo cual es de suma importancia para garantizar que los futuros chefs conozcan la importancia de comprender cada detalle en la experiencia del cliente (Mora & Vargas, 2022).

2. INTRODUCCIÓN

La gastronomía, en su esencia, es una disciplina que combina arte, ciencia y servicio. La experiencia de un comensal no se limita solo al sabor y la presentación de los alimentos, sino que abarca todos los elementos que interactúan en la mesa. El menaje, en este contexto, juega un papel crucial. Hay que considerar a los cuchillos y tenedores mucho más que solo herramientas, sino que también representan el reflejo del trabajo y cuidado que tienen los cocineros y el establecimiento en general.

El laboratorio de gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, al buscar formar excelentes profesionales, es necesario que este equipado con herramientas de calidad, y que muestren las buenas condiciones en las que los estudiantes se forman. Gran parte del menaje actual del laboratorio no tiene características que la enorgullezcan, ya que, se encuentran desgastados y deteriorados, lo que afecta la imagen de la institución. El fin de este proyecto es la resolución de esta problemática, esto mediante la adquisición de nuevos cuchillos y tenedores de mesa. Se espera que la inversión mejore el nivel de aprendizaje que tienen los estudiantes dentro del laboratorio, ya que los utensilios permitirán tener una experiencia con herramientas de calidad.

3. PROBLEMA

El Laboratorio Gastronómico de la ULEAM, una pieza clave en la formación práctica de los estudiantes, presenta una deficiencia notable en la calidad y el estado de su menaje de mesa, específicamente los cuchillos y tenedores. Los cubiertos actuales son heterogéneos, están desgastados, desalineados y, en algunos casos, presentan desperfectos que comprometen tanto la estética como la funcionalidad. Esta situación genera varios problemas, tales como que se genere una experiencia negativa en la visita del cliente o en la misma práctica de los estudiantes, debido a que, al tener productos de baja calidad, también disminuye el nivel de presentación de los platos de comida. Además de esto, por poner un ejemplo, un cuchillo que no corta bien las carnes, o un tenedor doblado, son capaces de arruinar la experiencia culinaria, independientemente de la calidad de la comida. Otro problema que se presenta es la mala formación de los estudiantes, debido a que en el mercado laboral hay una realidad distinta, muchas veces muy diferente a la que se presenta en las practicas, por lo que es importante no usar un menaje de baja calidad, ya que esto impide a los estudiantes familiarizarse con el entorno real que se encuentra en restaurantes de alta gama. Un menaje de mesa deteriorado afecta a la imagen de la institución y debido a que el laboratorio gastronómico tiene un compromiso con la excelencia es importante proyectar calidad en todos los aspectos.

4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a la problemática descrita anteriormente surge la gran necesidad de disponer de nuevos utensilios dentro del laboratorio gastronómico, para de esta manera, irradiar un aura de excelencia, no solo en la comida e instalaciones, sino también en la carta de presentación de los platos y el disfrute que tienen los clientes al comer, factores en donde los utensilios juegan un papel muy importante.

Los laboratorios de gastronomía necesitan una renovación de cuchillos y tenedores, ya que unos utensilios dañados y en mal aspecto perjudican la imagen institucional, por lo que es de gran interés que estos cumplan con estándares tales como calidad, presentación, y confort. Unos nuevos utensilios aportan al aprendizaje de los estudiantes, ya que los acerca a una realidad que se vive en el mundo laboral, en donde es importante contar o presentar materiales que estén a la altura de restaurantes grandes y de excelentes referencias, por lo que, si desde la práctica estudiantil se familiarizan con estos, será conveniente para su vida profesional.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Elaborar un plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la ULEAM, con el objetivo de elevar la experiencia del cliente, los estándares de la práctica estudiantil y la imagen institucional.

5.2. Objetivos específicos

1. Examinar especificaciones como material y diseño de los cuchillos y tenedores de mesa, teniendo en cuenta las tendencias actuales del sector culinario.
2. Elaborar un cronograma para especificar los datos de las actividades que se realizarán para la adquisición de los nuevos utensilios.
3. Identificar proveedores o sucursales en donde se comercialicen productos de calidad, duraderos y con una buena relación costo-beneficio.

6. METODOLOGÍA

6.1. Procedimiento

La metodología de este proyecto se basa en utilizar un enfoque cualitativo, ya que se busca dimensionar cual es el estado actual de los utensilios para la implementación de nuevos en el laboratorio de gastronomía de la ULEAM. También se utilizará el análisis FODA, que tiene variables como las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las cuales aportan de manera significativa a la investigación.

FORTALEZAS

- La experiencia de los clientes en los laboratorios de gastronomía será de calidad
- Se acerca a los estudiantes hacia una formación que esta relacionada al contexto del mundo laboral.
- Mejoramiento de la imagen de la institución

DEBILIDADES

- Que exista dependencia a un presupuesto externo para el mantenimiento.
- Deterioro prematuro si se da un mal uso de los nuevos productos
- Excesiva capacitación para la utilización de los utensilios.

OPORTUNIDADES

- Se puede lograr atraer nuevos estudiantes para la carrera de gastronomía
- Utilización de tendencias que son actuales en cuanto a la presentación de platos

AMENAZAS

- Aumento del precio de los productos por tanta variabilidad que existe actualmente en el mercado
- Nuevas tendencias aparecen y convierten a las recientes adquisiciones en anticuadas.
- Perdida de las piezas que puede suceder por falta de control o protocolos de cuidado.

6.2. Métodos de Investigación

6.2.1. Investigación Descriptiva:

Por medio de este método se logrará identificar y describir el estado actual de los utensilios de mesa en el laboratorio de gastronomía. Se documentará lo anterior por medio de inventarios y fotografías.

6.2.2. Investigación Inductiva:

Se instaurarán por medio de la inferencia, criterios de calidad, tomando en cuenta y analizando anteriores casos de la industria de la gastronomía en donde los menajes hayan sido clave para el éxito y buena reputación.

6.2.3. Investigación Bibliográfica:

Permitirá realizar una búsqueda bibliográfica de literatura, tales como de artículos académicos, páginas web y demás fuentes que sirvan para el proyecto. Se va a priorizar fuentes que hayan sido publicadas desde el 2019 hasta el 2025, esto para que la información sea actual.

6.3. Focus Group

Se formará un grupo focal compuesto por estudiantes y docentes de gastronomía para reconocer sus opiniones y percepciones sobre el menaje que se maneja actualmente en el laboratorio, además de las expectativas que tienen sobre el nuevo equipo. Se utilizarán preguntas estandarizadas que respondan las dudas del proyecto. Los factores más importantes a preguntar serán la funcionalidad de los cuchillos, el tenedor y el confort que ambos aportan.

6.4. Procedimientos y Técnicas

Diagnóstico del estado actual: Se realizará un inventario físico del menaje de mesa (cuchillos y tenedores) del laboratorio. Cada pieza será inspeccionada y clasificada según su estado: “funcional”, “con desgaste leve”, “con desgaste severo” o “no funcional”. Se documentará la cantidad de cada categoría.

Análisis de mercado: Se investigarán las ofertas de al menos tres proveedores de menaje de mesa, tanto nacionales como internacionales. Se cotizará y se analizarán las especificaciones de cada producto anteriormente mencionadas y

se seleccionarán los proveedores que tengan productos que cumplan con estas características.

Conformar lista de compras y cronograma: Se usará para esto la información proporcionada en el focus group. Paralelamente, se creará un cronograma de actividades que incluirá las fases de diagnóstico, investigación, cotización, aprobación, compra y recepción.

6.5. Resultados y Propuesta

La implementación de este plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa se proyecta que genere los siguientes resultados e impactos:

Mejora de la calidad de la práctica estudiantil: Los estudiantes trabajarán con herramientas de calidad, lo que les permitirá desarrollar habilidades de corte y servicio de manera más eficiente y profesional. Esto les ayudará a enfrentar mejor, situaciones del mercado laboral, debido a que en este se valora mucho el manejo de equipo de calidad.

Elevación de la experiencia de los clientes: Los clientes que asistan a degustar los platos de comida del laboratorio gastronómico serán capaces de experimentar excelencia en todos los aspectos, calidad en la comida y sobre todo en los utensilios que utilicen para comer.

Fortalecimiento de la imagen de la institución: Gracias a la implementación de nuevos menajes, la institución proyectará modernidad y excelencia en cuanto a los platos presentados en el laboratorio. Esto puede atraer a nuevos estudiantes y fortalecer la reputación de la ULEAM como un centro de formación de calidad en el ámbito de la gastronomía y la hotelería.

Optimización de recursos a largo plazo: Aunque la inversión inicial pueda ser significativa, la adquisición de menaje de alta durabilidad reducirá la necesidad

de reemplazos frecuentes, lo que se traducirá en un ahorro a largo plazo para la institución.

7. MARCO TEÓRICO

7.1. El rol del menaje en la experiencia gastronómica

La experiencia culinaria va más allá del paladar. Como señala Martínez (2020), "los cubiertos son herramientas que facilitan la interacción entre el comensal y el plato, y su calidad puede realzar o devaluar la experiencia" (p. 45). El peso, el equilibrio, la ergonomía y la estética de un cuchillo o tenedor contribuyen a la percepción general del servicio. Un menaje de calidad comunica atención al detalle, higiene y profesionalismo. Por el contrario, un menaje desgastado o de mala calidad puede generar una sensación de descuido, incluso si el plato es impecable.

7.2. Ergonomía y materiales en los cubiertos de mesa

El diseño de un cubierto debe ser funcional y cómodo. La ergonomía, o la adaptación del objeto a la mano humana, es un factor crítico. Gómez (2022) destaca la importancia de "cubiertos que se sientan equilibrados y cómodos en la mano, reduciendo la fatiga del comensal y permitiendo una interacción fluida con la comida" (p. 78). Los materiales también son determinantes. El acero inoxidable es el más común debido a su durabilidad, resistencia a la corrosión y facilidad de limpieza. Sin embargo, existen diferentes calidades de acero, como el 18/10 (18% cromo, 10% níquel), considerado el estándar para la alta hotelería y gastronomía por su brillo y resistencia. La elección del material influye directamente en la vida útil y la apariencia del menaje.

7.3. Tendencias actuales y sostenibilidad

Las tendencias en la industria gastronómica no solo se centran en la comida, sino también en el menaje. El minimalismo, la sostenibilidad y el diseño artesanal están ganando terreno. Pérez y Sánchez (2021) mencionan que "la búsqueda de cubiertos con diseños limpios, líneas simples y materiales que reflejen un compromiso con el medio ambiente es una tendencia en crecimiento en restaurantes de alta gama" (p. 112). Además, la durabilidad se percibe como una forma de sostenibilidad, ya que reduce la necesidad de reemplazos frecuentes. La elección de cuchillos y tenedores debe reflejar estas tendencias para que la formación de los estudiantes sea pertinente y actual.

8. PRESUPUESTO

Para tener el presupuesto se tuvo en cuenta referencias de El Coral Hipermercados. Se buscaron productos que se comercializan en sets o unidades, eligiendo aquellos que cumplan las necesidades del laboratorio de gastronomía, tales como la durabilidad y la buena relación calidad-precio. Tener en cuenta que es necesario verificar la disponibilidad de estos productos en la tienda, así también de las especificidades.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (USD)	TOTAL (USD)
Set de cubiertos tramontina	5 sets (54 unidades)	\$81.22	\$ 406.10
TOTAL			\$406.10

8.1. Análisis del presupuesto:

La tabla presentada describe dos diferentes sets prácticos y económicos al venir en grupo. Se describe también la cantidad, y el precio unitario de ambos, teniendo en cuenta que los precios unitarios de los juegos de cuchillos y tenedores son muy competitivos. Es importante mencionar que los precios pueden variar dependiendo del proveedor o establecimiento en donde se realice la compra, además, se recomienda visitar la sucursal para constatar la calidad de los productos.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	PLAZO
1	Elaboración del marco teórico	Revisión sistemática de la literatura inherente al título del proyecto	Semanas 1 y 2
2	Elaboración de la propuesta de solución	Incluye el análisis, diseño, cálculos y demás componentes necesarios de la propuesta de solución	Semana 3 y 4
3	Implementación de la propuesta de solución	Consiste en la implementación de lo establecido en la fase previa	Semanas 5, 6, 7, 8, 9 y 10
4	Pruebas de verificación	Abarca las pruebas que se deben realizar sobre la solución implementada	Semana 11
5	Elaboración y revisión del informe final	Estructuración de los Capítulos I, II, III y IV del informe final	Semanas 12, 13, 14 y 15
6	Comprobación de niveles de autenticidad (Urkund)	Enviar el informe al sistema antiplagio.	Semana 16
7	Terminación del informe corregido después de la revisión, en lo que será la versión definitiva, para su presentación	Después de la revisión (en dos semanas), se perfecciona lo necesario	

10. CONCLUSIONES

- La implementación de nuevos cuchillos y tenedores para el laboratorio de gastronomía resulta un movimiento efectivo que aumenta la calidad del servicio, mejorando la experiencia de los clientes.
- El menaje con buena calidad favorece el perfeccionismo que se debe tener en la presentación de los platos, demostrando que se pueden practicar factores o estándares que se evalúan en la industria desde las practicas estudiantiles.
- La calidad de los nuevos utensilios es un factor que ayuda a mejorar la imagen institucional, ya que en la presentación de los platos y su utilidad al comer se refleja la excelencia en la enseñanza de la institución.
- La planificación para adquirir los utensilios garantiza un uso prolongado de estos, además ayuda a reducir gastos, asegurando productos con un buen nivel de relación calidad-precio.

11. RECOMENDACIONES

- Tener un plan de mantenimiento para de esta manera conservar las nuevas adquisiciones y tengan una vida prolongada.
- Realizar una revisión del menaje previamente a las prácticas, asegurando que se presenten y utilicen de forma correcta.
- Documentar los resultados o experiencias obtenidas del presente proyecto, para que sean inspiración en la realización de trabajos de implementación que aporten hacia la calidad de enseñanza y presentación de los laboratorios.

- Los nuevos utensilios deben ser de uso exclusivo del laboratorio de gastronomía, atención al cliente de estas y prácticas asociadas, esto para no dar un mal uso y evitar su deterioro.

12. BIBLIOGRAFÍA

Arcos. (2024). *Catálogo de cubertería profesional*.

https://www.arcos.com/es_ES/catalogo-arcos

Caro, J., & Pérez, L. (2021). *Gestión de la calidad en servicios gastronómicos*. Editorial Gastronómica de América.

Fernández, M. (2020). Utensilios básicos en cocina profesional: Materiales y funciones. *Revista de Tecnología Gastronómica*, 8(2), 45-59.

Gómez, R. (2022). *La ergonomía en la mesa: El diseño de cubiertos para una experiencia placentera*. Editorial Gourmet.

López, D., & Sánchez, C. (2019). Influencia del equipamiento gastronómico en la percepción del servicio. *Revista de Hospitalidad y Turismo*, 7(1), 22-31.

Martínez, A. (2020). El papel del menaje en la percepción del servicio en la alta cocina. *Revista de Hospitalidad y Turismo*, 15(2), 40-55.

Mora, R. A., & Vargas, F. E. (2022). Experiencia del cliente en laboratorios académicos de gastronomía. *Revista Educativa de Innovación en Hotelería*, 3(4), 100-112.

Organización Mundial del Turismo. (2020). *Estándares de calidad y experiencia del visitante en servicios turísticos*. <https://www.unwto.org/es>

Pérez, C., & Sánchez, L. (2021). Tendencias en menaje de mesa para el restaurante del siglo XXI. *Journal of Gastronomy & Culinary Arts*, 8(1), 101-118.

Rodríguez, M. (2019). *Guía de materiales y acabados en la fabricación de cubiertos de mesa*. Editorial Cocina Profesional.

Silva, E. (2023). Sostenibilidad y durabilidad en el menaje de hostelería: Un análisis comparativo. *Revista de Gestión de Restaurantes*, 12(3), 85-102.

Tramontina. (2023). *Colección de cubertería de mesa*. <https://global.tramontina.com/es/catalogos>

WMF. (2025). *Innovación en cubertería para hostelería*. <https://www.wmf-professional.com/downloads/download-catalogue.html>

ZWILLING J.A. Henckels. (2022). *Menaje de alta gama para profesionales*. <https://www.zwilling.com>

13. <https://www.zwilling.com/ANEXOS>

Anexo 1: Ficha de Observación para cuchillos y tenedores de mesa.

Fecha de observación: _____

Nombres del personal observador: _____

Ubicación del Laboratorio de gastronomía: _____

Ítem	Descripción	(Sí/No)	Observaciones
1.1	¿Existen cuchillos y tenedores de mesa en el laboratorio que cumplan la demanda de estudiantes y clientes?		
1.2	¿Los cuchillos y tenedores de mesa tienen un estado adecuado y muy cuidado?		
1.3	¿El material de los cuchillos y tenedores de mesa es de calidad?		
1.4	¿Se puede tener un manejo cómodo gracias al diseño y peso de los cuchillos y tenedores de mesa?		
1.5	¿Los utensilios tiene una buena estética y presentación?		
1.6	¿La limpieza y el mantenimiento son realizados con frecuencia?		
1.7	¿Cuándo se pierde una pieza, existen protocolos para reponerla?		
1.8	¿El personal del laboratorio, tanto docente como estudiantil ha recibido capacitaciones para dar un buen uso a los utensilios?		
1.9	¿Se cuenta con un buen lugar para el almacenamiento adecuado de los utensilios?		
1.10	¿Los utensilios adquiridos tienen las características que buscan los estándares del sector gastronómico actual?		

Observaciones Adicionales

Firma del Observador: _____



13.1. EVIDENCIA DE ENTREGA



Agosto del 2025

ACTA DE ENTREGA

Se realiza la entrega de los utensilios de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la ULEAM MANTA, actividad que se realizó por la modalidad de titulación en proyectos de implantación con el tema “Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa”

Bien entregado:

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL BIEN ENTREGADO
5	Set de cubiertos tramontina, 54 piezas por set

Adm. Marcos Duran Guzñay, Mg.
Responsable del Laboratorio

Lic. Dadiana Angulo Vera
Responsable del Laboratorio

Dolores Mariselly Tuarez Intriago
Estudiante

Deysi Del Valle Vera Guevara
Estudiante

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-FETAH-01
	NOTIFICACIÓN SOBRE CRITERIOS OBSERVADOS POR EL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 2

MEMORANDUM No. LRCH-2026-2-GA-003

PARA: Miembros de Comisión Académica

ASUNTO: Criterios observados en el trabajo de integración curricular

FECHA: Manta, 19 /02/2026.

En cumplimiento a lo que dispone el Reglamento de Régimen Académico Interno sobre el proceso de titulación, una vez que se ha revisado el trabajo de integración curricular para el cual fue designado en dirigir el/la... (Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. - Abg. Daniel Rafael Caballero Mero, Mg.) de acuerdo con el siguiente detalle:

Facultad y/o Extensión	Carrera	Opción de Titulación	Título
Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades	Gastronomía	Tecnólogo Superior en Gastronomía	Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.1

Luego de haber realizado el análisis en cada uno de los componentes que forman parte del trabajo escrito y en concordancia con una de las competencias otorgadas al tribunal de titulación y que consiste en que luego de la revisión del trabajo, éste deberá emitir un informe con las observaciones de forma y contenido sobre el documento presentado; el mismo que deberá ser conocido por el tutor/a quien direccionará al estudiante para que realice las correcciones necesarias vertidas en las recomendaciones.

Con lo anteriormente expuesto a través del siguiente cuadro, se detallan los criterios del Trabajo de Integración Curricular que fueron observados:

Componentes para corregir	Observaciones
---------------------------	---------------

Aspectos formales:	
Uso de normas APA	
Carátula	Sin observaciones
Tamaño del papel	Sin observaciones
Marginado	Sin observaciones
Interlineado	Sin observaciones
Tipo de letra	Sin observaciones
Uso de negrilla	Sin observaciones
Uso de citas	Sin observaciones
Bibliografía	Sin observaciones
Certificado del tutor/a	Sin observaciones
Otros... (de acuerdo con la guía de la modalidad)	Sin observaciones

Aspectos de fondo:	Observaciones
Definición y formulación del contexto de Investigación...	Sin observaciones
Planteamientos de objetivos	Sin observaciones
Diseño Metodológico. (Ejemplo)	Sin observaciones
Otros...	Sin observaciones

Particular que se informa para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ing. Anthony Navarrete García, Mg.

Miembro del Tribunal Calificador

Correo Electrónico Institucional: anthonyf.navarrete@uleam.edu.ec

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-05-IT-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Unidad Académica de formación Técnica y Tecnológica, Educación Virtual y Otras Modalidades de estudio (UNITEV) de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría del estudiante **Dolores Mariselly Tuarez Intriago** legalmente matriculada en la carrera técnica de Gastronomía, período académico 2025-1, cumpliendo el total de **96** horas, cuyo tema del proyecto es **“Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico.”**

El presente trabajo de titulación ha sido desarrollado en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de agosto de 2025.

Lo certifico,

Ing. Daniel Caballero Mero, Mg.
Docente Tutor
Área: Gastronomía

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: NOTIFICACIÓN SOBRE CRITERIOS OBSERVADOS POR EL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.	CÓDIGO: PAT-FETAH-01
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 1

MEMORANDUM No. (Uleam-FETAH-CA-LRCH-2026-2-GA-003)

PARA: Miembros de Comisión Académica

ASUNTO: Criterios observados en el trabajo de integración curricular y/o examen complejo

FECHA: Lugar, 16/02/2026.

En cumplimiento a lo que dispone el Reglamento de Régimen Académico Interno sobre el proceso de titulación, una vez que se ha revisado el trabajo de integración curricular y/o examen complejo para el cual fue designado/a en dirigir el/la... (Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.) de acuerdo al siguiente detalle:

Facultad y/o Extensión	Carrera	Opción de Titulación	Título
Educación, Turismo, Artes y Humanidades	Gastronomía	Tecnólogo en Gastronomía	Mejora de la calidad del servicio y la experiencia del cliente: Plan de adquisición de cuchillos y tenedores de mesa para el Laboratorio Gastronómico de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Luego de haber realizado el análisis en cada uno de los componentes que forman parte del trabajo escrito y en concordancia con una de las competencias otorgadas al tribunal de titulación y que consiste en que luego de la revisión del trabajo, éste deberá emitir un informe con las observaciones de forma y contenido sobre el documento presentado; el mismo que deberá ser conocido por el tutor/a quien direccionará al estudiante para que realice las correcciones necesarias vertidas en las recomendaciones.

Con lo anteriormente expuesto a través del siguiente cuadro, se detallan los criterios del... (Trabajo de Integración Curricular o Examen Complejo) que fueron observados:

Componentes para corregir (Ubicar los criterios a corregir)	Observaciones
Aspectos formales:	
Uso de normas APA	No
Carátula	No
Tamaño del papel	No
Marginado	No
Interlineado	No
Tipo de letra	No
Uso de negrilla	No
Uso de citas	No
Bibliografía	No
Certificado del tutor/a	No
Otros... (de acuerdo con la guía de la modalidad)	No

Aspectos de fondo:	Observaciones
Definición y formulación del contexto de Investigación...	No
Planteamientos de objetivos	No
Diseño Metodológico. (Ejemplo)	No
Otros...	No

Particular que se informa para los fines consiguientes.

Atentamente,



MAURICIO ARTURO
BECERRA AVILA

Dr. Mauricio Arturo Becerra Avila, PhD.

Miembro del Tribunal Calificador

Correo Electrónico Institucional: mauricio.becerra@uleam.edu.ec

Elaborado por: