



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres:	Emiliya Chernova
Núcleo Problémico:	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y miembros del sector turístico
Tutor:	Ing Jessenia Espinoza
Fecha:	04 de abril del 2023

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Propietario del Restaurante Botelos (Ronald Zambrano)

Actor 2. Personal del área de servicio y marketing

Actor 3. Internautas

1.1. Contexto del problema

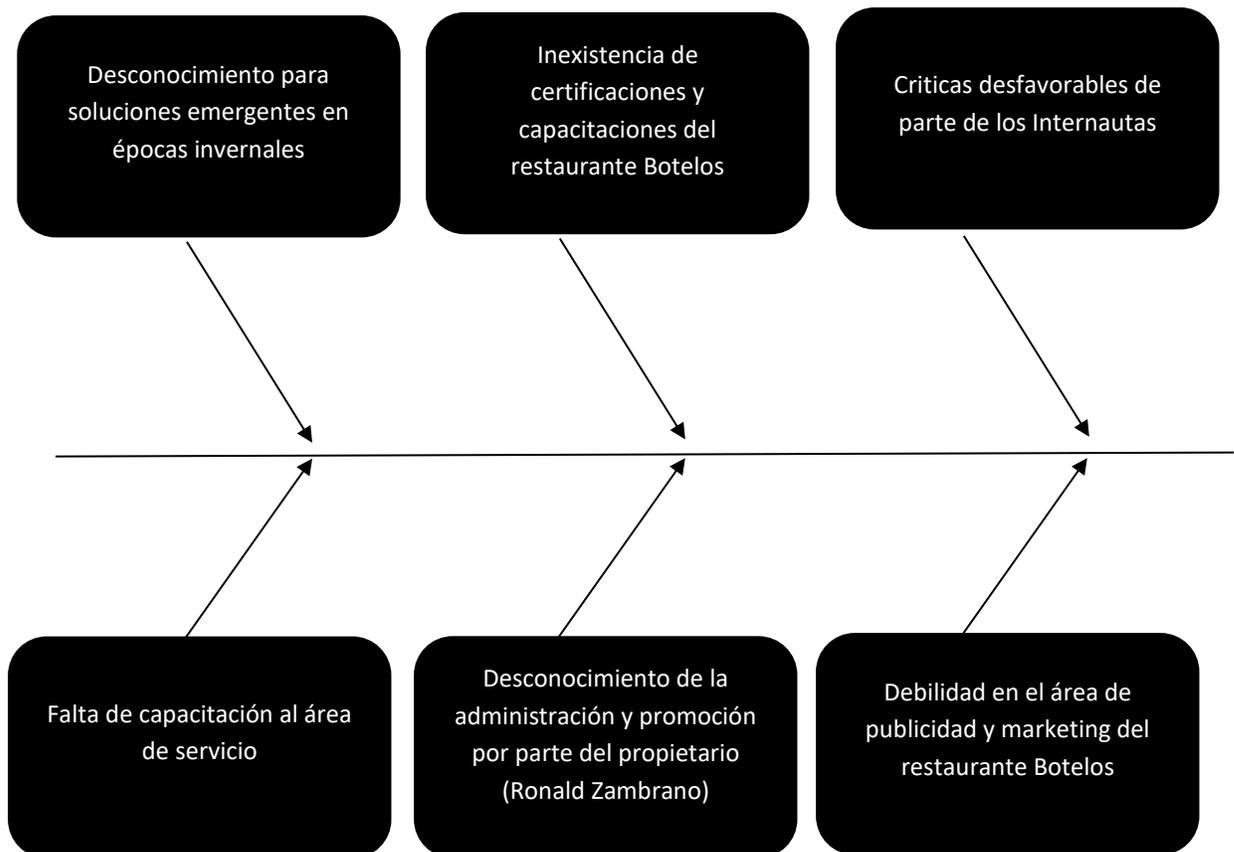
Manta es una ciudad puerto de la costa central de Ecuador. Es conocida por la industria pesquera del atún. La popular playa Murciélagos se encuentra en el extremo noroeste de la ciudad. Bares y restaurantes se agrupan a lo largo del paseo costero Malecón Escénico y las calles cercanas. La tranquila playa de Tarqui tiene un mercado de pescado junto al mar. Cerca está el Museo del Banco Central, que contiene reliquias precolombinas de tribus indígenas. La mejor comida típica manabita, básicamente la dieta de los hogares Mantenses es del pescado, del arroz, sin embargo, los restaurantes ofrecen toda la variedad, desde un simple filete de lenguado, dorado o pargo, hasta el muy popular ceviche, todas las exquisiteces de los crustáceos cocinados y a la parrilla, Cangrejo, Concha, Camarón, Langostino, Pulpo, Calamar. Son materias primas que pueden alcanzar niveles de excelencia para culinaria en manos de expertos cocineros locales. En consecuencia, a partir



del año 2016 y 2020 se centraron las diversas opiniones a través de sitios web que se mostraron 245 criterios de los consumidores que se dio un porcentaje de 4,5 de una escala de 5 que se puede estructurar como bueno. Se establecieron los sitios web para dar a conocer la variedad de los alimentos, bebidas, etc. Se evidenciaron tanto críticas favorables como no favorables se llevó a cabo críticas que pudieron afectar la reputación del restaurante “Botelos”, disminuyeron las críticas en el año 2019 por la trágica pandemia, considerándola para perfeccionar el servicio y la oferta del establecimiento.

1.2. Situación detectada

SINTOMAS



CAUSAS



1.3. Definición del Problema

Falta de certificaciones, capacitación y uso de herramientas digitales en épocas invernales, inciden en críticas y quejas de internautas

2. Marco Teórico

Restaurantes: Según (Delgado, 2021)“aconteció por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo”

Para (Morales, 2015) “menciona que la palabra restaurante viene del vocablo francés restaurant y que su significado es “restaurador de energía”. Dicen que la palabra fue usada por primera vez en el año de 1700 y que se refería a establecimientos que ofrecían a las personas la posibilidad de comer.

Por lo tanto, es un lugar o establecimiento cuyo objetivo dan a conocer la gastronomía o bebidas en variedades para así satisfacer a los clientes, cuyo origen es “restaurar”.

Capacitación: Para (Molinero, 2015), “sostiene la capacitación al desarrollo de destrezas y habilidades que permitan a otras personas tomar decisiones y acciones por sí mismos”. Así mismo, (Obando, 2020) “declara que es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos”.

Fundamentado en lo anterior, se entiende por capacitación al proceso sistemático y continuo que utilizan las personas para lograr un mejor desempeño laboral independientemente de cualquiera que sea su área profesional.

Certificación en turismo: Para (Aenor, 2021), “la certificación es una técnica que es llevado a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante el que se manifiesta la conformidad de una determinada



empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas”.

En este mismo sentido, (Instituto, 2011)“asegura que es un proceso voluntario por el cual un Organismo de Certificación, acreditado por el Instituto Nacional de Normalización, entrega un documento escrito que asegura que un producto, proceso, sistema o servicio está conforme con ciertos requisitos especificados en determinada norma”.

Por lo tanto, la certificación asegura de que una empresa o establecimiento se conforma con el servicio o producto dado y así cumplir con las normativas establecidas.

Tipos de certificaciones: Para (Nuño, 2018) “se establecen 6 tipo de certificaciones más importantes que entre ellos están: Certificados ISO de gestión de calidad de productos, Certificados ISO de gestión ambiental, Certificación de personas, Certificados ISO de riesgos y seguridad, Sello de calidad en Internet "IQ" y Calidad turística "Q””.

En este sentido hay diferentes tipos que se pueden evidenciar por un organismo que permite cumplir con los requisitos de las normativas de un producto para dar garantía de aquello.

Estrategias de reactivación: Para (Porter, 2015), “afirma que las estrategias es la creación de una posición única y valioso que involucra un conjunto diferente de actividades para reactivar la demanda de una empresa”. (Turismo, 2020) “confirma que es una oportunidad en el marco de priorizar el sector turístico para motivar a una creación de experiencias segura sostenible y competitiva”. Se concluye que es un objetivo de estrategias para la reactivación de dicha empresa para obtener un plan de mejora de regeneración.

Según (Manta, 2020) “asegura, que el organismo de turismo más importante del mundo certificó a Manta como destino seguro con el sello ‘Safe Travel’. El cantón se ganó esta distinción tras implementar estrictos protocolos de bioseguridad ante



el Covid-19, gracias a la corresponsabilidad de los mantenses. La ministra de Turismo, Rosi Prado, entregó el reconocimiento que fue otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo para reactivar este sector en medio de la pandemia. Prado aseguró que el sello se otorga porque “en Manta han cumplido los protocolos de higiene y sanitización en establecimientos turísticos”.

(Intriago, 2020) “No podemos perder lo que hemos logrado. Aún debemos estar atentos y tomar precauciones porque el virus no se ha ido. Poco a poco se irán realizando eventos, pero siempre con todas las medidas de bioseguridad”, sostuvo Intriago. Además, el distintivo es respaldado por la Organización Mundial de Turismo y más de 200 directores ejecutivos de los principales grupos empresariales del sector turístico global.

Esta capacitación permite fortalecer a los municipios ante amenazas de montaña y surge (SINAGIR, 2018) del diagnóstico realizado en estas localidades para focalizar la formación en respuesta en emergencias. (Russo, 2018) “El encuentro fue encabezado por el subsecretario de Operaciones de Protección Civil, la directora de Capacitación Municipal de la Subsecretaría de Relaciones Municipales del Ministerio del Interior, Ana Daher, el Secretario de Defensa Civil de la Provincia de Mendoza y el Director de Defensa Civil del Municipio de Malargüe”.

Los objetivos del encuentro incluyen: conocer la normativa vigente, definir las acciones de apoyo a nivel local, trabajar sobre los protocolos de actuación e intercambiar ideas sobre la gestión de la respuesta.

(Cabrera & Vallejo, 2023) El plan de capacitación es un proceso que implica la identificación de las necesidades de aprendizaje para la evaluación de los resultados. El primer paso para desarrollar un plan de capacitación para la empresa es identificar las necesidades de capacitación



(Bermeo & Caldas, 2014) “Utilizar el manual de procedimientos operativos como una guía práctica para llevar a cabo las diferentes actividades dentro del restaurante, se debe entregar y difundir entre los miembros del equipo con el fin de que sea leído y se aplique dentro de la empresa”. Según (Pereira, 2018) mantener contacto directo a través de las redes sociales con los públicos objetivos da resultados gratos.

3. Objetivo General

Aplicar en el Restaurante Botelos las certificaciones, capacitaciones y uso de páginas web para mejorar la atención al cliente en épocas invernales

3.1. Objetivos específicos

- Capacitar personal para la época invernal
- Optimizar el desarrollo administrativo del propietario Ronald Zambrano para obtener capacitaciones y certificaciones del Restaurante Botelos.
- Potenciar el manejo de herramientas digitales

4. Metodología

5. Método Inductivo: Según (González, 2017) es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales. En este caso de estudio se emplea el método inductivo para identificar las causas y efectos y luego determinar el problema en este caso de estudio.

Método Deductivo: Para (Rodríguez, 2019) se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. Este método es utilizado para desarrollar el plan de acción, como tal se tomaron contenidos del marco teórico para la elaboración de las actividades, partiendo desde lo general a lo particular.



Método Analítico-Sintético: Dicho método fue empleado para analizar los temas vinculados a tratar en este proyecto, luego se sintetizaban en las ideas más relevantes para la investigación.

Revisión bibliográfica: Este método fue empleado para generar el marco teórico a través de la revisión de documentos de distintos autores para definir cada una de las variables que fueron parte del hilo conductor. Como tal se consideraron estudios de artículos y publicaciones científicos en fuentes como: Scielo, Redalyc y Google Scholar.



6. Plan de Acción de la propuesta

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Mejorar los conocimientos del área de servicio	Capacitar al área de servicio en aplicaciones de conocimiento y herramientas para contrarrestar insectos de las épocas invernales	Tecnológico Humanos Materiales	1 mes	Área de bioseguridad de la Uleam	Personal capacitado con conocimientos para contrarrestar insectos en épocas invernales
Fortalecer los conocimientos administrativos del Propietario del Restaurante Botelos	Inducir conocimientos al propietario del restaurante Botelos, en administrar, promocionar e incorporar certificaciones y capacitaciones	Tecnológico Humanos Materiales	2 semanas	Docentes y estudiantes de la Facultad de administración de empresas Uleam	1.- Propietario calificado y eficiente en la administración, 2.- establecimiento con certificación y capacitación
Preparar al establecimiento para mostrar mejorías en épocas invernales a los internautas	1-Determinar un manual de funciones interno en el restaurante 2.-Optimizar la calidad de publicidad del restaurante 3.- verificación de servicio de calidad por los internautas	Tecnológico Humanos Materiales	1 mes	Docentes y estudiantes de la Uleam (Facultad de informática) Propietario del restaurante Botelos	1.-Establecimiento con optima promoción de calidad en prestación de servicios 2.- excelente comentario de internautas



7. Conclusiones

- Se fundamentaron las bases teóricas sobre capacitación del personal y certificaciones a partir de la revisión de los criterios de varios autores que se encuentran detallados en el marco teórico.
- Se analizó el conocimiento actual del Propietario del restaurante Botelos en función de la calidad de servicio, concluyéndose de que existen una serie de factores que pueden ser mejorados para épocas invernales
- Se logró un plan de actividades para fortalecer la calidad de servicio en el restaurante Botelos proponiéndose en generar certificaciones de calidad.
- Se optimizó la calidad de la publicidad del restaurante Botelos, logrando que los comentarios de los internautas y clientes sea completamente favorables.



8. Bibliografía

Aenor. (2021). Obtenido de <https://www.aenor.com/certificacion/en-que-consiste-la-certificacion#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%2C%20es%20el%20proceso,en%20normas%20o%20especificaciones%20t%C3%A9cnicas>.

Bermeo , V., & Caldas, C. (2014). Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>

Cabrera, L., & Vallejo, C. (2023). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37724/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20PLAN%20E%20CAPACITACION%20PARA%20MEJORAR%20LA%20ATENCIÓN%20AL%20CLIENTE%20EN%20EL%20SECTOR%20GASTRONÓMICO.pdf>

Delgado. (2021). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>

González. (2017). Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>

Instituto. (2011). Obtenido de <https://www.fao.org/3/ad094s/ad094s03.htm>

Intriago, A. (2020). Obtenido de <https://manta.gob.ec/manta-es-reconocida-como-destino-seguro-a-nivel-mundial/>

Manta, M. d. (2020). Obtenido de <https://manta.gob.ec/manta-es-reconocida-como-destino-seguro-a-nivel-mundial/#:~:text=El%20organismo%20de%20turismo%20m%C3%A1s,la%20corresponsabilidad%20de%20los%20mantenses>.

Molinero. (2015). Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D-TESIS_CAPITULO_2.pdf

Morales. (2015). Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5132/1/11563.pdf>

Nuño. (2018). Obtenido de <https://elyex.com/conoce-los-tipos-de-certificados-de-calidad-y-sus-requisitos/>

Obando. (2020). Obtenido de <https://gestiondetalentocit.weebly.com/45-capacitacioacuten-y-desarrollo.html>

Porter. (2015). Obtenido de <https://www.mejoracompetitiva.es/es/2015/09/que-es-estrategia/>

Rodríguez. (2019). Obtenido de <https://www.cimec.es/metodos-cientificos-diferentes/#:~:text=M%C3%A9todo%20deductivo,->



En este sistema Este momento se inicia con, a soluciones hechos particulares.

Russo, D. (2018).

SINAGIR. (2018). Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/capacitacion-sobre-respuesta-en-emergencias-para-la-epoca-invernal>

Turismo. (2020). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>