



**Uleam**

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**CARRERA DE HOTELERÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**HOTELERAS**

**TEMA:** DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA  
PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE  
LA PARROQUIA SAN MATEO, CANTÓN MANTA.

**AUTOR:**

GÉNESIS L. ZAMBRANO VÉLIZ

**TUTOR:**

LCDO. EMIL VIERA MANZO.MBA

**MANTA – MANABÍ - ECUADOR**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

### Certificación

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **380** horas, bajo la modalidad de **Proyecto de Investigación**, cuyo tema es “Diseño de un programa de capacitación para prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo, Manta”., el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo **CERTIFICO**, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **ZAMBRANO VELIZ GENESIS LISBETH**, estudiante de la carrera de Hotelería, período académico 2019-2020, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Lugar, Manta 31 de enero del 2021.

Lo certifico,



MBA. Emil Viera Manzo  
**Docente Tutor**  
**Carrera Hotelería**

## **APROBACIÓN**

### **Aprobación del trabajo**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado "*Diseño de un programa de capacitación para prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo, cantón Manta*", ha sido realizado y concluido por la señorita Génesis L. Zambrano Véliz

; 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. Jessenia Catagua Mieles  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

-----  
Dra. Mabel Font Aranda  
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

-----  
Ing. Irene Rodríguez Pincay  
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

-----  
Lic. Emil Viera Manzo MBA  
DOCENTE TUTOR

-----  
Génesis L. Zambrano Véliz  
GRADUADO

## **DEDICATORIA**

A lo largo de mi carrera me encontré con pruebas difíciles que parecía que no las superaría, pero siempre escuche y hoy lo compruebo que las mejores cosas no son fáciles de conseguir, con el tiempo aprendí que con esfuerzo y dedicación superas cada prueba que te da la vida, es por eso que dedico mi trabajo de tesis sobre todas las cosas a Dios quien cada noche escuchó mis oraciones y me dio la sabiduría para no detenerme y seguir en busca de mi meta tan anhelada, luego esta mi mamá Licenciada María Véliz y mi hija Zavel Mero quienes día a día me inspiraban a ser mejor, a mi familia que también formaron parte de este proceso y sin dejar atrás a mi estimado Licenciado Emil Viera quien jamás dejó de confiar en mí y me motivo e inspiro hacer el mejor trabajo dentro de mi tesis, es que sin ellos no fuese posible estar donde estoy, con mi corazón lleno de alegría y orgullo a ellos les dedico mi tesis de grado.

## **RECONOCIMIENTO**

El camino no fue fácil, pero Dios me ha enseñado a ser agradecida y hoy por hoy agradezco todos los momentos vividos independientemente si fueron buenos o malos, mis experiencias de los viajes, las pasantías en el Deli Uleam y las enseñanzas que fueron impartidas por todos mis docentes a lo largo de mi carrera, los nombraría pero una hoja no me alcanzaría para destacar todo lo que me inculcaron, ya que cada uno me formo como persona y a la vez como profesional, es por eso que en representación de todos, extiendo mi más grande agradecimiento y destaco al Lcdo. Emil Viera como mi tutor de tesis, quien desde el primer momento jamás dudo de mí y busco las mejores formas de trabajo para poder cumplir a pesar de encontrarnos en un año difícil batallando mundialmente contra una pandemia, pero nada es excusa, porque dentro de las dificultades debes encontrar oportunidades y es allí donde nacen los buenos profesionales.

## **RESUMEN**

La formación constante es esencial para conseguir la excelencia empresarial en el sector de la gastronomía y la restauración, uno de los sectores del turismo más importantes para la economía de cualquier país. Este proyecto de investigación tiene como objetivo diseñar un programa de capacitación básica para el fortalecimiento de la calidad del servicio de Alimentos y Bebidas en los restaurantes de la parroquia San Mateo Cantón Manta. La siguiente investigación comprende un enfoque cualitativo, mediante el cual se ha utilizado técnicas que facilitaran la comprensión de los datos obtenidos mediante su estudio. Mediante el método teórico histórico lógico, se pudo recolectar información de investigaciones anteriores que permiten abarcar de manera más específica cada una de las debilidades del sector durante el proceso. Se trabajó por el método muestreo por conveniencia, de la metodología no probabilística. Los resultados obtenidos en el proceso de análisis muestran que existe interés en recibir capacitaciones por parte de las personas que laboran en los restaurantes de San Mateo, sin embargo, se percibe una desmotivación en cuanto a participar en estas capacitaciones; existe una contradicción en los valores reflejados, con lo que se pudo observar en la visita in situ. Finalmente se ha elaborado un programa de capacitación con la base que los prestadores de servicios turístico (alimentos y bebidas) necesitan, así podrán fortalecer sus conocimientos y también motivarlos a que sigan educándose en calidad de los servicios turísticos.

**Palabras claves:** programa de capacitación, alimentos y bebidas, restauración gastronomía.

## **ABSTRACT**

Constant training is essential to achieve business excellence in the gastronomy and restoration sector, one of the most important tourism sectors for the economy of any country. This research project aims to design a basic training program to strengthen the quality of the Food and Beverage service in the restaurants of the San Mateo Canton Manta parish. The following research comprises a qualitative approach, by which techniques have been used that facilitate the understanding of the data obtained through its study. By means of the logical historical theoretical method it was possible to collect information from previous investigations that allow us to cover in a more specific way each of the weaknesses of the sector during the process. The results obtained in the analysis process showed that there is interest in receiving training from the people who work in San Mateo restaurants, however, there is a lack of motivation regarding participating in these trainings; there is a contradiction in the values reflected, with what could be observed in the on-site visit. Finally, a training program has been developed on the basis that tourism service providers (food and beverages) need, so they can strengthen their knowledge and motivate them to continue educating themselves on the quality of tourism services.

**Keywords:** training program, food and beverages, restoration, gastronomy.

# ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
APROBACIÓN .....	II
DEDICATORIA.....	III
RECONOCIMIENTO .....	IV
RESUMEN .....	V
ABSTRACT .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	1
Contexto del Problema .....	3
Planteamiento del Problema .....	5
Definición del Problema .....	5
Objeto de la investigación .....	6
Campo de acción .....	6
Variables.....	6
OBJETIVOS .....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos .....	6
CAPÍTULO I .....	8
1.1 Marco Referencial.....	8
1.1.1 Marco Legal en el Ecuador.....	9
1.2 Programa .....	10
1.3 Capacitación .....	11
1.3.1 Tabla 1. Capacitación.....	11
1.3.2 Figura 2. Objetivos de la capacitación.....	13
1.3.3 Métodos de Capacitación.....	14
1.3.4 Figura 3. Métodos de capacitación basados en Tecnología.....	15
1.3.5 Beneficios de la capacitación .....	15
1.3.6 Figura 4. Beneficios de la capacitación .....	15
1.3.7 Programa de capacitación .....	15
1.3.8 Proceso de programa de capacitación.....	16
1.3.10 Figura 5. Proceso de capacitación .....	17
1.3.11 Metodología de un programa de capacitación.....	17
1.4 Gestión y Administración de un restaurante.....	19
1.5 Figura 6: Organigrama de departamento de Gestión de A&B.....	20
1.6 Restaurante.....	20

1.6.1	Figura 7: Procedimientos del servicio en el restaurante. ....	22
1.7	El servicio del restaurante .....	22
1.8	Servicio .....	22
1.8.1	Tipos de servicios .....	23
1.8.2	Tabla 2: Tipos de Servicios. ....	23
1.9	Calidad en el servicio .....	24
1.9.1	Tabla 3. Calidad en el servicio.....	24
1.10	Oferta gastronómica.....	25
CAPÍTULO II .....		26
Diseño Metodológico .....		26
2.	Diagnóstico de campo: .....	26
2.1	Antecedentes metodológicos: .....	26
2.2	Metodología .....	27
2.3	Población y muestra .....	28
2.4	Población .....	28
2.4.1	Tabla 4: Número de participantes por asociación y género.....	29
2.5	Muestra .....	29
2.6	Estructura y diseño .....	29
CAPÍTULO III .....		30
Resultados y discusión .....		30
3.1	Análisis de resultados .....	30
3.2	Datos generales: .....	30
3.3	Discusión .....	38
3.4	Presentación del diseño de un programa de capacitación para prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo, cantón Manta:..	39
3.5	Tabla 5. Descripción de los contenidos mínimos .....	42
3.6	Figura 8: Módulos del Programa de capacitación .....	43
3.7	Tabla 6: Cronograma de trabajo .....	43
CONCLUSIONES.....		45
RECOMENDACIONES .....		46
BIBLIOGRAFÍA .....		47

## **INTRODUCCIÓN**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

La jerarquización de un destino turístico depende íntegramente de la correcta integración entre el sector público y el privado. Cada uno de estos actores, actuando sinérgicamente, tiene como objetivo final contribuir al desarrollo del destino y a la satisfacción de los turistas, visitantes y ciudadanos residentes. Para lograr la satisfacción de estos, la calidad de los productos y servicios tiene un valor preponderante y requiere una comprensión exacta de las necesidades y de las expectativas, la cual se obtiene a través de mediciones constantes y objetivas que permiten no solo conocer lo que desean los clientes, sino tener un conocimiento más preciso del mercado. Asimismo, los establecimientos hoteleros deben ser capaces de generar nuevas necesidades y mejoras en sus productos y servicios, ampliando sus posibilidades de permanencia, sustentabilidad y diferenciación con respecto a la competencia (Joubert, 2014).

La industria del alojamiento forma parte de la cadena de valor de la actividad turística que le da valor agregado al destino. Por este motivo, es un factor determinante la calidad de la oferta a fin de que los visitantes regresen al destino. Para garantizar la calidad, esta debería medirse en términos tangibles e intangibles (Joubert, 2014).

El Departamento de Alimentos y Bebidas A&B se conoce como el sector gastronómico de un establecimiento hotelero, este abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta. El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. En la división de alimentos y bebidas del hotel moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas (Ángeles, 2013).

Dentro de la gestión de alimentos y bebidas se debe contemplar la seguridad alimentaria para lo cual es necesario saber que:

La capacitación fortalecerá los conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias, a todos los trabajadores de la parroquia San Mateo, para que ellos aprendan, adquieran y trasladen todo lo adquirido en las capacitaciones según su área, en búsqueda de la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se puedan provocar por la ausencia de conocimientos y buenas prácticas de trabajo seguro, también el entrenamiento consta de un conjunto de actividades orientadas a proporcionar a los trabajadores la importancia de la seguridad en su lugar de trabajo, para la prevención de accidentes, protección de la salud considerando la pandemia (COVID-19), al igual que integridad física y emocional de todos los colaboradores a fin de disminuir los índices de ausentismo laboral y pérdidas económicas que son resultados de las mismas, es significativo destacar que este programa de capacitación motive a las asociaciones, generando un papel importante de comunicación entre las debilidades de los trabajadores en sus actividades desarrolladas y el compromiso de la organización en cuanto a las soluciones de dichos problemas.

La formación constante es esencial para conseguir la excelencia empresarial en el sector de la gastronomía y la restauración, uno de los más importantes para la economía de cualquier país.

Es esencial que los establecimientos del sector de alimentos y bebidas fortalezcan y actualicen sus conocimientos, habilidades y destrezas, para ofrecer un servicio de calidad y alcanzar la óptima estandarización de sus procesos empresariales.

El cliente interno es tan importante como el externo. Por tanto, hay que esforzarse también por satisfacer a las personas que trabajan dentro, así como cada departamento tiene que orientarse a satisfacer las expectativas de los otros departamentos. Sobre la orientación al cliente, la Calidad Total adopta un enfoque integrador de todas las actividades y personas involucradas, ampliando la cadena a suministradores, intermediarios y clientes, puesto que la responsabilidad de ofrecer calidad de servicio llega a todos ellos, mediante la capacitación (Amparo Sancho, 2011).

Dada la necesidad de que la elaboración y conservación de los alimentos de la oferta gastronómica de la ciudad de Manta tengan una correcta manipulación, es importante conocer las normativas que manejan las superestructuras y las funciones que tiene

cada actor institucional, para que se aplique de manera eficiente y eficaz este proceso, exigencias que dependen del lugar, su categoría y los costos. Aunque la mayoría de los restaurantes se preocupan por mejorar continuamente su oferta gastronómica y la calidad de su servicio, muchas veces las personas que trabajan en ellos no tienen la capacitación adecuada; por ello, es tan necesario llevar a cabo un proceso de capacitación correctamente estructurado que permita mejorar y optimizar el servicio gastronómico dentro de la ciudad (Viera, Mendoza, Caballero, Loor, & Fernández, 2019).

A través del presente diseño del programa de capacitación se propone temas que van a permitir alcanzar un servicio y funcionamiento de calidad. El enfoque está relacionado en la contabilidad de costos, gestión de alimentos y bebidas, gastronomía y marketing, con estos conocimientos y con análisis previo se busca alcanzar rentabilidad y sustentabilidad en el tiempo. Los temas que se proponen en este programa buscan también fomentar la identidad gastronómica y potenciar la creación de platos propios.

### **Contexto del Problema**

Manabí es una provincia ecuatoriana localizada en el emplazamiento centro-noroeste del Ecuador continental, cuya unidad jurídica se ubica en la región geográfica del litoral, que a su vez se encuentra dividida por el cruce de la línea equinoccial. Su capital es Portoviejo (Ecuador). La naturaleza ha sido pródiga con Manabí, posee montañas, ríos, lagos, cascadas, humedales, bosques seco tropical y húmedo, 350 Km. de playas, islas, cuevas, valles, colinas, etc. Manabí posee una excelente cocina regional, entre sus platos típicos encontramos: el viche (sopa de pescado y maní), el sancocho (sopa de pescado y plátano), empanadas de verde (plátano), patacones (plátano), hayacas (versión costeña de los tamales serranos), cebiches (mariscos diversos, sal prieta (una especie de salsa, hecha con mantequilla de maní, harina de maíz y condimentos), etc, (Ecuador).

Dentro de la provincia de Manabí nos encontramos con el Cantón Manta ubicado, en la Costa Centro - Sur del Ecuador. La orografía del cantón y la ciudad son sumamente irregulares y accidentadas, ya que su altura promedio en todo el cantón es de entre 6 y los 400 m s. n. m., en donde la parte más baja es el perfil costanero y la parte más

alta está ubicado en pleno centro del cantón, precisamente en el Bosque Húmedo de Pacoche ubicado a una altura de 400 metros sobre el nivel del mar.

El cantón se divide en parroquias entre urbanas y rurales estas son representadas por los Gobiernos Parroquiales ante la Alcaldía de Manta. La urbe tiene 5 parroquias urbanas: Parroquia Eloy Alfaro, Parroquia Los Esteros, Parroquia Manta, Parroquia Tarqui y Parroquia San Mateo. Manta es visitada anualmente por turistas tanto extranjeros como nacionales. Sus playas más frecuentadas son "Los Esteros", "Tarqui", "El Murciélagos", "Barbasquillo", "San Lorenzo" y "Santa Marianita", "Liguiqui", "La Tiñosa", "San Mateo" y "Piedra Larga". En todos estos lugares encontramos variados restaurantes y diversos sitios de diversión como karaokes, y discotecas. El turismo urbano presenta museos, centros comerciales, centros artesanales y la infraestructura de centros de diversión en la zona rosa.

En contexto dentro del cantón Manta se ubica la parroquia San Mateo a quien se refiere por ser el punto de investigación, dicha parroquia es conocida por su playa ya que es una de la más relajantes por su ambiente, convirtiéndose en una aventura con sabor a mar, este acogedor lugar recibe cada año a los turistas nacionales y extranjeros quienes han caracterizado al lugar con un ambiente tranquilo, de bella naturaleza y con posibilidades de practicar surf y otros deportes de playa (Ecostravel).

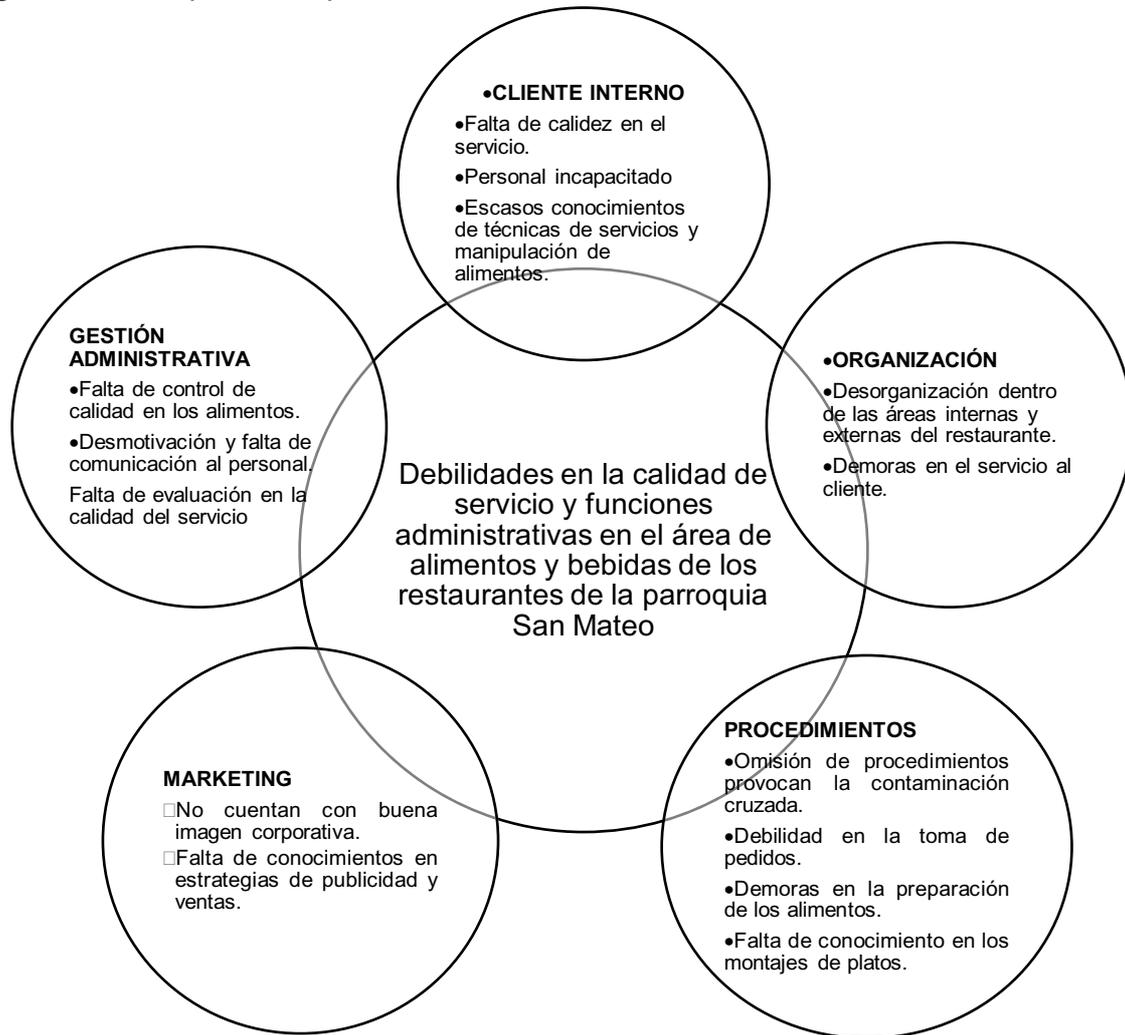
Dentro de los datos más relevantes a estudiar la parroquia San Mateo cuenta con dos asociaciones dentro del área de alimentos y bebidas que son detalladas a continuación:

1. Asociación Arca de Noé
2. Asociación Servicios Turísticos San Mateo

Dichas asociaciones se dedican a la gastronomía, hospedaje y servicios de guías para el público en general, las cuales mediante un estudio previo se pretende determinar el nivel de conocimientos que los capacita para poder brindar un servicio de calidad a los turistas nacionales como extranjeros, previo al estudio usaremos los resultados como estrategia para la elaboración de un programa de capacitación apropiado justamente encaminado a la mejora de la calidad de servicio.

## Planteamiento del Problema

Figura1. Descripción del problema



Elaborado por: Viera; Zambrano 2021

La capacitación hacia el equipo humano se ha vuelto una herramienta estratégica dentro de las empresas , con el desarrollo va a permitir que el personal en general sea más eficaz y eficiente en su área de trabajo , dentro de la cual el principal objetivo para su correcta elaboración será determinar las debilidades que existen dentro del establecimiento, por tal razón la figura 1 permite visibilizar cada una de las debilidades existentes dentro del área de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo del Cantón.

### Definición del Problema

¿Cómo fortalecer la calidad del servicio de los prestadores turísticos de la parroquia San Mateo de la ciudad de Manta?

## **Objeto de la investigación**

Diseño de un programa de capacitación sobre la calidad de servicio de alimentos y bebidas.

## **Campo de acción**

Prestadores de servicios de alimento y bebidas

## **Variable**

Programa de capacitación para el fortalecimiento de la calidad en el servicio de alimentos y bebidas.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar un programa de capacitación básica para el fortalecimiento de la calidad del servicio de alimentos y bebidas en los restaurantes de la parroquia San Mateo, Cantón Manta.

### **Objetivos específicos**

- Sistematizar el marco referencial para la contribución de información dentro de la investigación.
- Diagnosticar las necesidades de los prestadores de servicios de alimento y bebidas de la parroquia San Mateo del cantón Manta.
- Proponer el programa de capacitación en alimentos y bebidas para los restaurantes de la parroquia San Mateo, del canto Manta.

Para el correcto desarrollo de esta investigación es necesario enfocarnos en la metodología la cual llevo a un análisis del entorno cultural, los recursos disponibles para la capacitación, el tiempo disponible, los recursos económicos, la eficiencia de acuerdo con costo, todo en base a la parroquia San Mateo y a los objetivos planteados. Previamente una vez identificado estos factores se consideró el método histórico lógico puesto que ya existen estudios que han permitido un alcance más profundo y cercano hacia el sector en el que está enfocado el desarrollo del programa; una vez revisado los estudios anteriores dentro del sector y los alrededores a esta investigación mediante este método, pues se tomó en consideración el uso del método descriptivo sirviendo para la actualización y especificación de las características y los perfiles de la comunidad de San Mateo, a fin de recolectar toda la información necesaria para este presente estudio. Fue necesario también el uso del enfoque cualitativo, junto al método análisis y síntesis, este permitió el uso de

técnicas que permiten la comprensión de los datos obtenidos dentro y fuera de la comunidad.

Dentro de una investigación autores como Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), así como Arias (2011), se inclinan hacia el enfoque operativo de la Metodología. Menciona el último autor que “la Metodología de la Investigación se ocupa del estudio de los métodos, técnicas e instrumentos que se emplean en el proceso de investigación.” Considera también que esta disciplina analiza los diferentes métodos, técnicas y procedimientos e indica su pertinencia y limitaciones a la hora de ponerlas en práctica. Es decir, se entiende como una parte importante de la investigación que conlleva, al método no sólo la discusión teórica, sino también el aspecto operativo referido a las técnicas, procedimientos e instrumentos que se emplean en una investigación (Arias F. G., 2016).

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 Marco Referencial**

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar o eliminar las brechas de conocimientos de los directivos en una primera instancia, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en la gerencia de sus emprendimientos (Valencia Flores, C. H., Isaac Godínez, C. L., & Brito Vallina, M. L., 2017).

Es necesario saber que dentro de la gestión de alimentos y bebidas se necesita tener conocimientos previos de aquello que muy poco se conoce de manera conceptual y este es el caso del departamento de alimentos y bebidas en donde debemos hacer énfasis que no se trata de cualquier área, más bien forma parte del recurso más productivo dentro de nuestro entorno, ya que es la encargada de estudiar los detalles dentro de los procesos que se vayan a utilizar antes de llevar un alimento al consumo de los clientes, su objetivo principal siempre será satisfacer las necesidades de los clientes tanto que, la calidad está tan ligada a cumplir este objetivo, es por eso que se busca mediante este diseño involucrar a todas aquellas personas que forman parte de esta profesión y por lo tanto el área como tal, se busca la entrega total de cada uno de los involucrados.

En referencia según (Correina, G., Araújo , D., Lyvia, F., Leao, P., & Rafael, P., 2012) expresan lo siguiente: “La importancia de este departamento se refleja, en la necesidad que tienen los clientes de alimentarse es así como tiene la misión de crear, administrar y distribuir estos servicios, satisfaciendo las expectativas de los huéspedes.

El área gastronómica depende del departamento de alimentos y bebidas, identificados por uno o dos restaurantes, igualmente uno o dos bares, donde su función operacional está direccionada a los servicios de comida que se ofrecen, cuyas acciones van desde la producción hasta el servicio o la venta.

La función principal del departamento es planificar, coordinar, dirigir y gestionar insumos, materiales, personal y equipos requeridos para ofrecer servicios de calidad.

Es así que una vez mencionado lo anterior el presente marco conceptual está ligado con conocer cómo se conceptualiza cada una de las palabras que conforma un diseño

para un programa de capacitación en el área de alimentos y bebidas en la ciudad, a fin de que se pueda dar a conocer las mejores formas de sobrellevar las buenas prácticas de los colaboradores y así buscar el máximo desarrollo de nuestro turismo mediante las actividades desempeñadas en el área, para la cual también es necesario mencionar que esto está ligado a un marco legal que detallamos a continuación.

### **1.1.1 Marco Legal en el Ecuador**

La capacitación eficaz está muy ligada al logro de metas predeterminadas. Se necesitan ciertos tipos de desempeño para ayudar a que la organización alcance sus objetivos y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo” (López Morín, 2005).

De la capacitación (Desarrollo de competencias laborales y certificación) (SECAP, 2016)

Art. 2.- Fases de los Procesos de Capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales. - Las Fases de los Procesos de Capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas comprenden las fases de: Estudios, Diseño Pedagógico/Diseño de Esquemas de Certificación, Ejecución y Evaluación.

a. Estudios. - Consiste en determinar las metas de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales en términos de participantes/candidatos, cursos/examinaciones, horas/cronogramas y temáticas/perfiles que dicta y certifica, la Institución sobre la base del análisis de factibilidad, estudios sectoriales y análisis de necesidades con enfoque de competencias laborales

b. Diseño Pedagógico/Diseño de Esquemas de Certificación. - Consiste en el desarrollo de los diseños curriculares, didácticos y de esquemas de certificación, de manera correspondiente, para la estandarización de la oferta de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas bajo el enfoque de competencias laborales, en sus distintas modalidades de ejecución.

c. Ejecución. - Consiste en proponer, desarrollar, coordinar, articular e implementar procesos inherentes al Sistema de Gestión Institucional derivadas de los procesos de

planificación, que vinculen la oferta del SECAP y la demanda de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales de la ciudadanía, como de los sectores productivos y sociales del país.

d. Evaluación. - Consiste en medir el nivel de satisfacción del participante, la calidad del proceso de capacitación/certificación, el grado en que los procesos contribuyen en mejorar las condiciones laborales y de vida de los participantes a partir de un proceso sistemático, continuo e integral, que incluye un certificado que avala el logro de aprendizajes esperados o las competencias laborales demostradas por una persona a través de la examinación.

## **1.2 Programa**

Dentro de un programa según (Harold Koontz, 1995), se debe tomar en cuenta que deben ser elaborados para ser mostrados como una inversión para tratar de fijar su costo y los beneficios que habrán de producir, de preferencia, económicamente determinados; para esto es necesario fijar un tiempo mínimo para que produzcan resultados. En referencia al mismo autor nos dice que estos también son un conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios", también nos indica que para que se pueda aplicar y logre un pleno éxito debe pasar por la aprobación de la autoridad administrativa, pero esto será positivo siempre y cuando cumpla con cada uno de los detalles del programa.

El autor (Reyes Ponce, 1986) menciona que "La importancia de estos programas se da porque, sirve de orientación en las acciones y procedimientos a seguir dentro de las actividades que se realizan en las empresas, estos programas indican las metas que han de alcanzarse, las líneas de conducta a seguir y las etapas que deben de desarrollarse. Se caracteriza por la fijación del tiempo referido, en una de sus partes, el cual debe poseer las siguientes características:

- a) Continuo: el programa debe tener una secuencia constante, sin interrupción.
- b) Flexible: El programa debe adaptarse a los constantes cambios y acontecimientos.
- c) Exacto: El programa debe considerar un tiempo de duración.

### 1.3 Capacitación

La capacitación para todos quienes deseen aprender diferentes actividades es un paso importante ser parte de aquello, ya que conforme pasa el tiempo los empleados exigen cambios, las destrezas de éstos se deben modificar y actualizar. Los gerentes o líderes que tenga la dirección de una empresa, por su puesto, tienen la responsabilidad de decidir qué tipo de capacitación necesitan los empleados, cuándo la requieren y como debe ser la capacitación.

#### 1.3.1 Tabla 1. Capacitación

<i>Autor</i>	<i>Definición #1</i>
<i>(Waterhouse, 1987)</i>	<i>“La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser naturalmente motivados a trabajar y a aprender. El hecho de tener una actividad estimulante, de progresar en su profesión o campo de acción y de recibir recompensas por su desempeño son factores que movilizan y atraen su atención y energía.”</i>
<i>Autor</i>	<i>Definición #2</i>
<i>(Sherman, A., Bohlander, G., Snell, S.,, 1999)</i>	<i>“La capacitación es entendida como el esfuerzo generalizado para mejorar los conocimientos y las destrezas disponibles en la organización. Las acciones de capacitación deben basarse en un acercamiento entre el área de recursos humanos y la línea. Debe responder también a la difusión de las prácticas de la compañía para pertenecer a ella y representarla. El término, se utiliza con frecuencia de manera casual, para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización, para impulsar el aprendizaje de sus miembros”.</i>
<i>Autor</i>	<i>Definición #3</i>

---

(Siliceo, 2004) *“La 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”*

---

<i>Autor</i>	<i>Definición #4</i>
(Coulter, 2005)	<i>“La capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Como cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos se entra al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo.”</i>

---

<i>Autor</i>	<i>Definición #5</i>
(Chiavenato, 2007)	<i>“La Capacitación es 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”.</i>

---

<i>Autor</i>	<i>Definición #6</i>
(SECAP, 2016)	<i>“Es el proceso mediante el cual se establecen las directrices para la investigación, ejecución y evaluación del plan de capacitación de facilitadores, orientado a contar con un equipo de facilitadores capacitados en las competencias básicas, pedagógicas y técnicas, con el fin de garantizar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje desarrollada por la institución.”</i>

---

#### *Definición interpretada*

*La capacitación según concuerdan los autores es la preparación y el desarrollo constante del talento humano dentro de sus áreas, convirtiéndose en una necesidad para cada empresa, puesto que un equipo capacitado es un equipo capaz de*

---

---

*desempeñarse a la perfección dentro de su puesto de trabajo. Para que una capacitación se desarrolle correctamente esta debe ser constante y debe partir de las necesidades o debilidades de una empresa u organización, es decir entre mejor preparemos a nuestro personal se encontrará un mayor avance y desarrollo dentro de la misma es así como se empieza a generar ingresos tan solo con invertir en la preparación de su personal.*

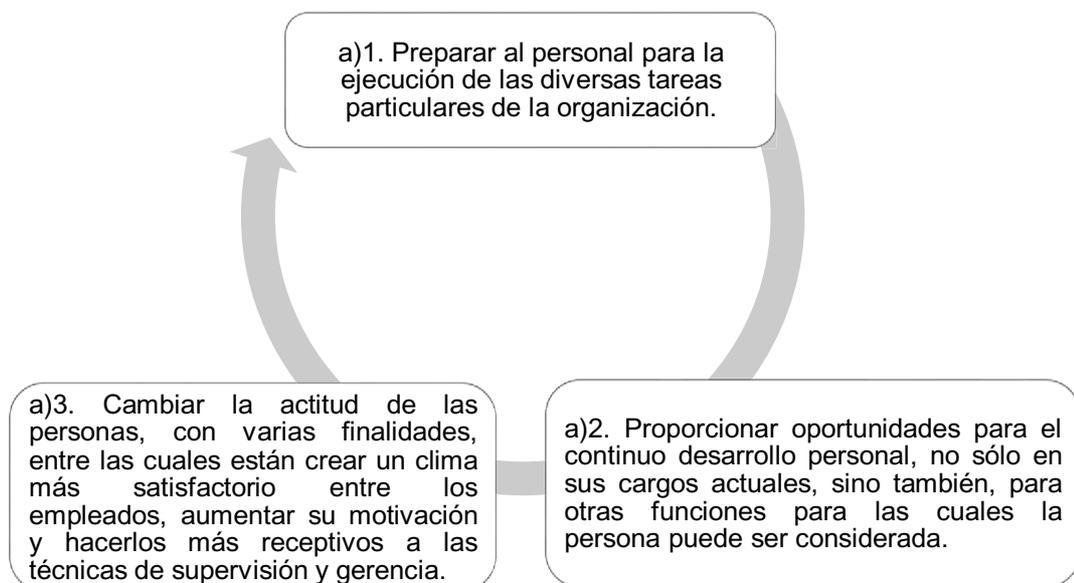
---

*Elaboración propia basada en conceptos y definiciones de autores.*

Fuente: (Viera & Zambrano, 2021)

Según (Chiavenato, 2007): Una buena capacitación está compuesta de los siguientes objetivos en la siguiente figura se detallan los principales:

### 1.3.2 Figura 2. Objetivos de la capacitación



*Elaboración propia en base a definiciones. (Viera & Zambrano, 2021)*

Fuente: (Chiavenato, 2007)

Según (David A Decenzo; Stephen P Robbins, 2001) menciona 5 literales de cómo funciona la capacitación y que papel desempeña cada una en el programa de capacitación:

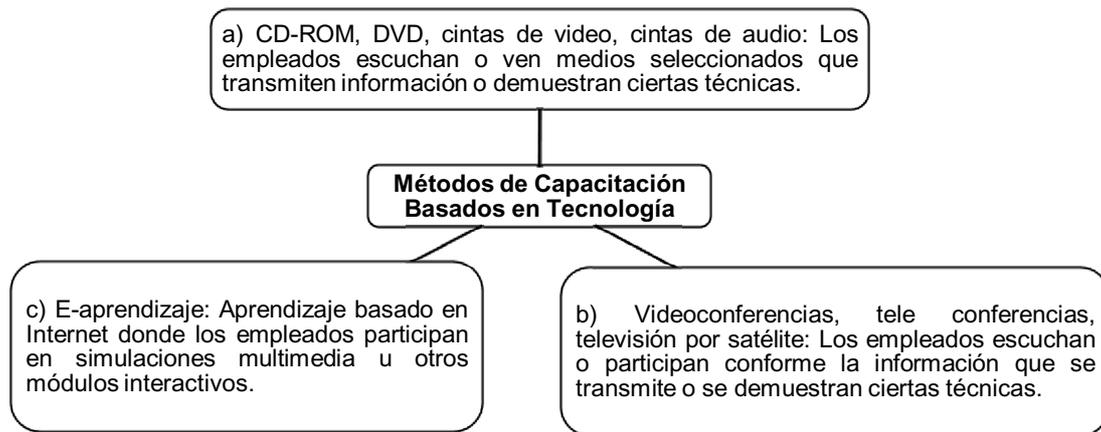
- a) Transmisión de informaciones: El elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido, distribuyendo información entre los entrenados

como un cuerpo de conocimientos esta función puede cobijar también la transmisión de nuevos y mejores conocimientos a favor de los capacitados.

- b) Desarrollo de habilidades: Se trata de una capacitación a menudo orientada de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.
- c) Desarrollo o modificación de actitudes: Puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los clientes o usuarios logrando actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas.
- d) Desarrollo de conceptos: La capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización, capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.
- e) Resolver problemas: La alta dirección enfrenta cada día más 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, la capacitación constituye un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos.

**1.3.3 Métodos de Capacitación:** La capacitación de empleados se puede proporcionar en formas tradicionales, incluyendo la capacitación en el trabajo, la rotación de empleos, la enseñanza y el adiestramiento, los ejercicios de experiencia, los cuadernos de ejercicios y manuales, o las conferencias en el salón de clases; Sin embargo, muchas organizaciones dependen cada vez más de métodos de capacitación basados en la tecnología, debido a su facilidad de acceso, menor costo y su capacidad de proporcionar información (David A Decenzo; Stephen P Robbins, 2001).

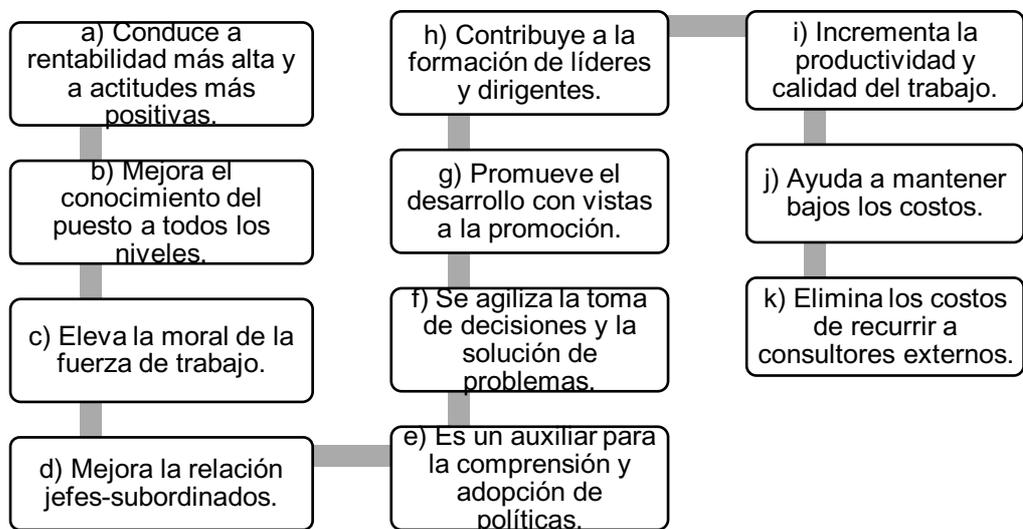
### 1.3.4 Figura 3. Métodos de capacitación basados en Tecnología



*Elaboración propia en base a definiciones (Viera & Zambrano, 2021). Fuente: (David A Decenzo; Stephen P Robbins, 2001).*

**1.3.5 Beneficios de la capacitación:** La capacitación beneficia a las organizaciones en los siguientes aspectos:

### 1.3.6 Figura 4. Beneficios de la capacitación



*Elaboración propia en base a definiciones (Viera & Zambrano, 2021).*

*Fuente: (David A Decenzo; Stephen P Robbins, 2001)*

Una vez de haber conceptualizado las palabras “programa” y capacitación” se puede determinar en un solo concepto lo que conforma un programa de capacitación de la siguiente manera y según distintos autores.

### 1.3.7 Programa de capacitación

En base a las definiciones de (David A Decenzo; Stephen P Robbins, 2001) un programa de capacitación no es más que el proceso que va a permitir un mejor desarrollo de habilidades y capacidades, estas pueden ser físicas o intelectuales dentro de la cual constantemente se debe aplicar en base a las necesidades de la empresa, es decir priorizar los programas de capacitación en las empresas cuyos trabajadores recién empiezan una función o ya lleven laborando un tiempo considerable, ya que un programa de capacitación es una inversión para la empresa, puesto que entre más eficaz y eficiente se convierta al personal, mayor será la superación y desarrollo de la empresa. La experiencia cuenta mucho dentro del entorno laboral pero un trabajador que llegue de una empresa X, no posee de los mismos conocimientos que se requieren en la empresa Y, por lo tanto se debe preparar para desempeñarse en base a los requerimientos de la empresa Y, y ya no de los que había adquirido dentro de la empresa X, es decir no todas las empresas llevan un proceso igual y menos si no están vinculadas al mismo sector.

Uno de los pensamientos compartidos por (David A Decenzo; Stephen P Robbins, 2001) no dice que "Con la capacitación de los empleados, se trata de ayudar a los individuos a aprender. El aprendizaje es fundamental para el éxito de toda persona, es algo que la acompaña a lo largo de toda su vida laboral. Pero por el bien del aprendizaje mismo, éste no se da de la nada. Al contrario, depende de varios sucesos, y la responsabilidad del aprendizaje es una experiencia compartida entre el maestro y el alumno."

Otra importante definición similar a todo lo dicho anteriormente, por el autor (Chiavenato, 2000), establece que su importancia reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporciona oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización.

### **1.3.8 Proceso de programa de capacitación.**

(Chiavenato, 2007) En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas:

1. Detección de las necesidades de capacitación.
2. Programa de la capacitación.

3. Realización de capacitación.
4. Evaluación de los resultados de la capacitación.

### 1.3.10 Figura 5. Proceso de capacitación



Fuente: Elaboración propia. (Viera & Zambrano, 2021)

### 1.3.11 Metodología de un programa de capacitación.

Para el diseño y ejecución de un programa de capacitación, la metodología de la capacitación según Bohlander, Snell, & Sherman (2001), consta de cinco etapas indispensables para su realización:

a. Evaluación de necesidades de capacitación. El primer paso para la evaluación de necesidades es identificar las fuerzas generales que pueden influir en la necesidad de capacitación. El análisis organizacional es la observación del entorno, estrategias y recursos de la organización para definir áreas en las cuales debe enfatizar la capacitación. El segundo paso es el estudio de tareas, el cual incluye revisar la descripción y las especificaciones del puesto para identificar las actividades que se realizarán en un puesto específico, así como los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para ejecutarlas.

Por último, es necesario realizar un diagnóstico de las personas, requiriendo determinar cuáles empleados necesitan capacitación y también cuales no la necesitan.

b. Identificar recursos. Es importante elaborar un examen minucioso de los recursos (tecnológicos, financieros y humanos) disponibles para alcanzar los objetivos de la capacitación. De manera característica, las organizaciones reúnen datos para analizar, como la información sobre costos directos e indirectos de la mano de obra, calidad de los bienes o servicios, ausentismo, rotación y cantidad de accidentes. En este sentido, se debe planear con cuidado en qué se empleará el dinero asignado para la capacitación, lo que significa realizar rigurosos estudios organizacionales.

c. Integración del programa. En base a la información que se obtuvo del diagnóstico de las necesidades se debe diseñar el programa de capacitación. Para ello es necesario definir los objetivos de capacitación, donde se describen las habilidades o conocimientos por adquirir, las actitudes que se deben modificar o ambos. Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje fluya en el éxito de las personas que lo recibirán: la buena disposición y la motivación. Es muy importante considerar también las características de los instructores tales como: conocimiento del tema, adaptabilidad, sinceridad, sentido del humor, interés, cátedras claras y entusiasmo, los cuales pueden influir en el éxito o fracaso del programa de capacitación.

d. Ejecución del plan. El meollo de la implementación del programa de capacitación es la elección de los métodos de instrucción. Cuando se escoge uno de varios métodos, la consideración fundamental es determinar cuáles son los apropiados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se han de aprender. Para organizar el cotejo de los diversos métodos de capacitación, éstos se dividen en dos grupos primarios: los que utilizan para los empleados no ejecutivos y los que se usan para los ejecutivos. Entre los métodos para empleados en puestos no ejecutivos se encuentran: capacitación en el puesto, capacitación de aprendices, capacitación combinada, programas de internado y capacitación en el gobierno, introducción escolarizada, por mencionar algunos; dentro de los métodos para el desarrollo de ejecutivos se muestran: experiencia en el puesto, seminarios y conferencias, estudio de caso, juegos de negocios, representación de papeles, entre otros.

e. Evaluación. La capacitación debe evaluarse para determinar su eficacia, existen varios métodos para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo e influyen en el desempeño

final de una organización. Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación: reacciones, aprendizaje, comportamiento y resultados.

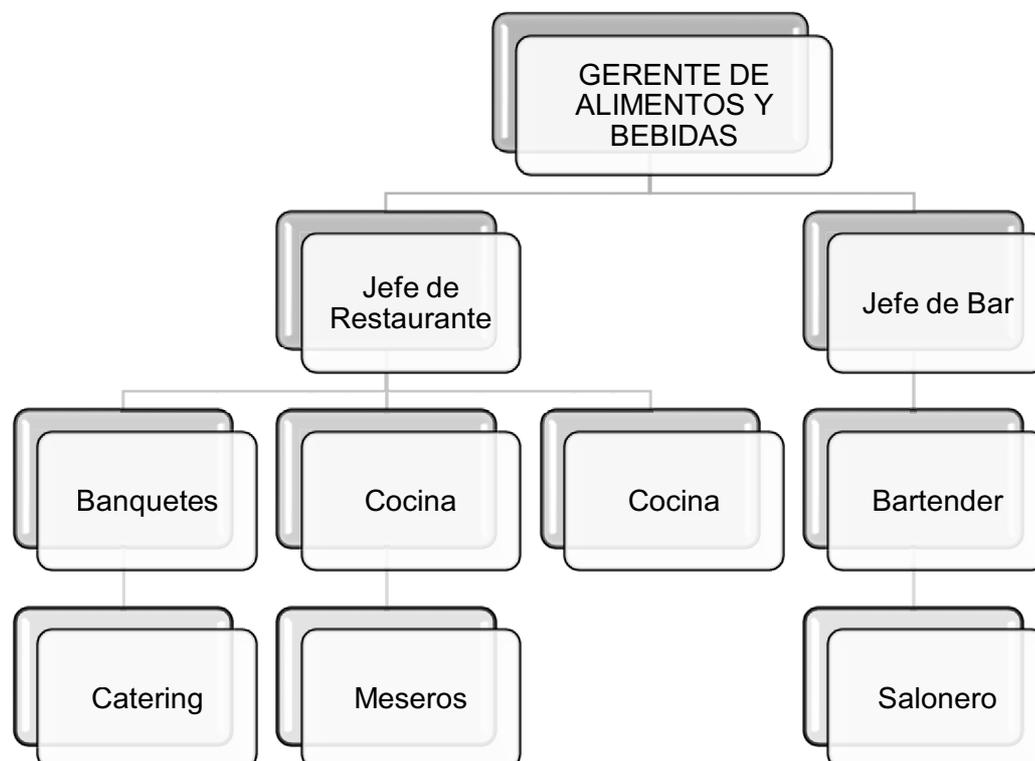
La combinación de los cuatro puede dar una imagen total del programa de capacitación que ayuda a averiguar dónde radican las áreas de conflicto, qué deben cambiar en el programa y si lo continúan o no (M.G.T.S. John Sosa Covarrubias., M.G.T.S. Astrid Vargas Vázquez., Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera., 2013).

#### **1.4 Gestión y Administración de un restaurante**

Los procesos en cuanto a la gestión en las diferentes áreas requieren de un manual, aunque este tiene sus ventajas y desventajas, sin embargo, es muy importante porque permite la uniformidad en los procedimientos y su constante uso lo convierten en una herramienta.

Para preparar los alimentos, es necesario un recetario que contenga detalladamente los ingredientes, porciones, medidas, formas de elaboración y la presentación de los platos. De aquí se logra el costo de plato servido. Por ello es muy importante el manual. Lo mismo para la elaboración de bebidas se debe regir por un manual, en el que se detalle los cocteles que se prepararán, medidas, ingredientes, como por ejemplo hielo, azúcar, limón, licor y otros, tipos de vasos o copas que se deben utilizar de acuerdo con cada coctel. (López & Rodríguez, 2015). Así mismo se logra el costo de bebida servida. También se requiere contar con el personal suficiente, tanto en las dependencias de cocina y bebidas, como en la atención al cliente.

### 1.5 Figura 6: Organigrama de departamento de Gestión de Alimentos y Bebidas



Fuente: (Melissa Calle Iñiguez; Arlene Lazo Serrano; Mauro Granados Maguiño, 2018).

### 1.6 Restaurante

La palabra restaurante fue utilizada por primera vez a mediados de los años 1700, esta describía lugares públicos que ofrecían a las personas la opción de comer sopa y pan sin tener que prepararlos por su propia cuenta (Power, H., & Sergio, B., 2011); sin embargo a través del tiempo, el concepto de restaurante ha venido evolucionando, por lo que hoy según Gallego (2012), un restaurante es considerado como aquel “establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local”.

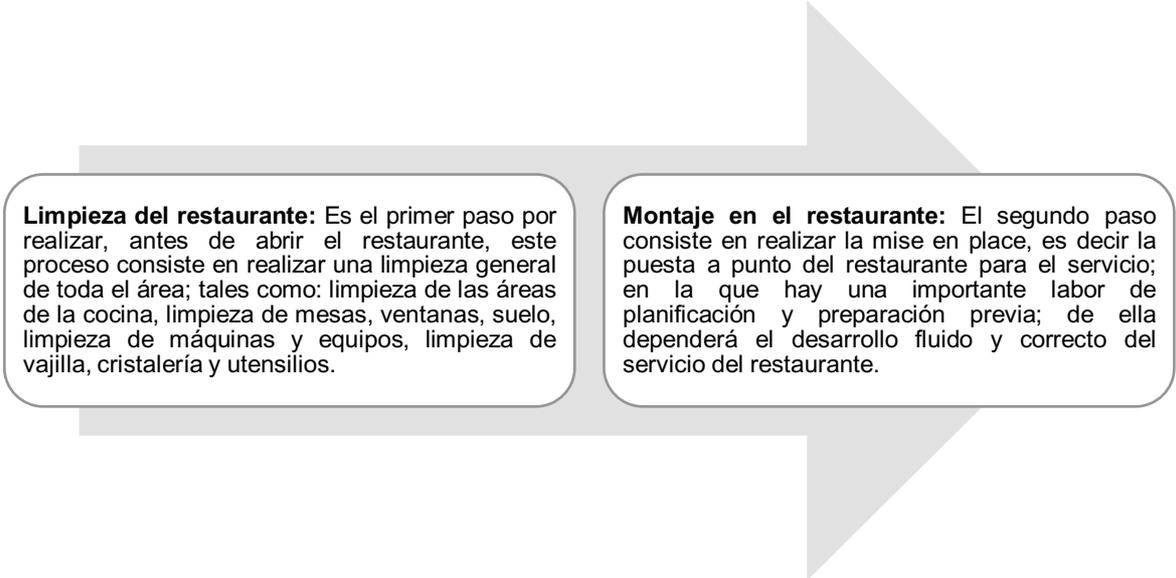
Coincidiendo con esto, Morfin (2006) asegura que además de realizar un cobro por los alimentos y bebidas consumidos, también se debe cobrar por el servicio prestado, ya que la finalidad de este tipo de lugares no sólo consiste en ofrecer productos, sino también atención y servicio a los clientes que visitan el establecimiento.

Por lo que se puede decir, que los restaurantes son establecimientos que tienen como principal objetivo la preparación de alimentos para ponerlos a disposición de la persona que desee comprarlos, mientras exista de por medio una relación de servicio, por mínima que sea, hacia las personas que los frecuenten.

Los restaurantes pueden ser de cuatro tipos, y estos se clasifican en función de tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales (LLoret, 2012). A continuación, se describen las principales características de cada uno de los tipos de restaurante:

- **Restaurante Gourmet:** Estos establecimientos también son conocidos como restaurantes de servicio completo, generalmente sus precios son altos, debido a que existe una relación entre el servicio y la calidad de los alimentos, la decoración del lugar y su ubicación. En estos establecimientos, el servicio que se ofrece dentro del comedor es de etiqueta, teniendo los estándares más altos. El menú consta de una gran variedad de platillos a elección del cliente y se preparan en el momento, por lo que todos los alimentos pueden considerarse como frescos (Morfin, 2006).
- **Restaurante de Especialidades:** Este tipo de restaurant ofrece una amplia variedad de platillos, teniendo uno o más como especialidad de la casa. En ellos encontramos mariscos, aves, carnes, pastas u otras especialidades. Cabe mencionar que no son de tipo étnico, es decir, los que ofrecen lo más sobresaliente de la gastronomía de la cultura de algún país (Morfin, 2006).
- **Restaurante Familiar:** En este tipo de restaurant el precio de los productos o platillos no es muy alto, siendo accesible para todo el público. Su característica principal es que el servicio ya está estandarizado. Por lo general estos establecimientos son de cadena, franquicia, existiendo la posibilidad de que sean manejados por los mismos dueños o su familia (Morfin, 2006).
- **Restaurante Conveniente:** Estos establecimientos también son conocidos como restaurantes de servicio limitado, ya que el servicio que ofrecen es rápido y el precio suele ser económico. Una de las características principales de estos lugares es la limpieza, con la cual se logra obtener la confianza y preferencia por parte de sus clientes, dando pauta a la generación de lealtad a la marca y clientes frecuentes (Morfin, 2006).

### 1.6.1 Figura 7: Procedimientos del servicio en el restaurante.



**Limpieza del restaurante:** Es el primer paso por realizar, antes de abrir el restaurante, este proceso consiste en realizar una limpieza general de toda el área; tales como: limpieza de las áreas de la cocina, limpieza de mesas, ventanas, suelo, limpieza de máquinas y equipos, limpieza de vajilla, cristalería y utensilios.

**Montaje en el restaurante:** El segundo paso consiste en realizar la mise en place, es decir la puesta a punto del restaurante para el servicio; en la que hay una importante labor de planificación y preparación previa; de ella dependerá el desarrollo fluido y correcto del servicio del restaurante.

Elaboración propia (Viera & Zambrano, 2021)

Fuente: (González, 2014)

## 1.7 El servicio del restaurante

Se entiende por “servicio de restaurante” a todos los elementos que participan en la oferta del local: los trabajadores, la atención brindada al usuario, la calidad de la comida, el estado de las instalaciones, el orden, la rapidez, y más elementos que están encaminados a procurar la satisfacción del cliente (Fernández Menéndez, 2005).

Para que el servicio del restaurante satisfaga las necesidades de los clientes es importante brindar un trato amable y estar atentos a los requerimientos del cliente, mostrar interés, tener una adecuada higiene, atender rápidamente a los clientes, es decir siempre estar pendiente de los clientes y sus requerimientos, a pesar de que estos no sean manifestados.

## 1.8 Servicio

Al servicio se lo define como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es intangible y no se puede poseer, su producción no tiene por qué ligarse a un producto físico (Ildefonso, 2005)

El servicio es un conjunto de actividades que se realiza en una empresa con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, debido a que, en la actualidad, los

clientes ya no buscan solo el precio y la calidad hoy en día buscan una calidad englobado en buena atención, un ambiente acogedor, cómodo y una atención ágil y personalizada.

### **1.8.1 Tipos de servicios**

Los servicios dentro de los restaurantes se dividen en tipo, operación y servicio. Según Sesmero Carrasco (2008) y Felipe Rivadeneira (2010) los tipos de servicio son los siguientes:

#### **1.8.2 Tabla 2: Tipos de Servicios.**

1. *Servicio a la francesa: Se define por la opción que el cliente tiene de servirse directamente los manjares que le ofrece el camarero. Los alimentos se presentan en bandejas o fuentes y es el propio invitado quien se sirve en el plato, utilizando los cubiertos o tenazas. Es un servicio muy utilizado a nivel diplomático, es muy elegante y tiene la ventaja de poder decidir la cantidad de comida que va a servirse.*

---

2. *Servicio a la inglesa: El propio camarero es el que sirve de las placas a los comensales, este es un servicio más rápido que el servicio francés y suele tener menos riesgo de accidentes. Una de las ventajas de este servicio es que el camarero sirve los alimentos sin crear molestias al comensal.*

---

3. *Servicio a la rusa: Es uno de los servicios más completos que los camareros realizan en la sala y a la vista del cliente. El gueridón es una mesa auxiliar, donde los alimentos se preparan alado del cliente, este servicio es muy exclusivo.*

---

4. *Servicio a la americana: Este servicio también conocido como de emplatado o directo, consiste en que la comida se monte y se sirve directamente en los platos al interior de la cocina y es servido directamente a la mesa. Este servicio tiene muchas ventajas pues es el más rápido y sencillo, además de que permite mantener la imagen y simetría del plato.*

---

5. *Servicio de Buffet: En el servicio de buffet (bufé o buffet) el comensal encuentra la comida lista para servirse en mesas de grandes dimensiones, de esta manera cada persona puede servirse lo que desee y cuanto desee. La ventaja de este servicio es que es muy útil cuando se atiende a un gran número de personas en grandes eventos, ya que no se debe estar pendiente de las órdenes de cada una. Este tipo de servicio también es conocido como "self-service", pues no depende de la presencia de meseros que distribuyan la comida (Fernández Menéndez, 2005).*

---

En cada uno de los tipos de servicio se utiliza distintos métodos y atenciones, los mismos que se encuentran orientados a satisfacer los requerimientos de los clientes

## 1.9 Calidad en el servicio

### 1.9.1 Tabla 3. Calidad en el servicio

<i>Autores</i>	<i>Definición</i>
<i>(Deming, 1988)</i>	<i>Determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.</i>
<i>(Harrington, 1990)</i>	<i>Definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.</i>
<i>(Feigenbaum, 1991)</i>	<i>Entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.</i>
<i>(Schrolder, 1992)</i>	<i>Fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.</i>
<i>(Juran, 1993)</i>	<i>Supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.</i>
<i>Elaboración propia basada en los autores expuestos anteriormente.</i>	

En base a los conceptos presentados se considera como “la satisfacción de las necesidades y cumplimiento de expectativas hacia los clientes a un precio igual o menor del que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido y percibido”.

## 1.10 Oferta gastronómica.

Los elementos necesarios para definir una oferta gastronómica son iguales que los de cualquier producto, pero con una serie de peculiaridades que a continuación vamos a detallar. (Yules, 2010)

Según Simancas Trujillo( 2009) menciona en su artículo a los autores P. Eglier y E. Langeard, donde identifican que la servucción es la organización sistemática y coherente de los elementos físicos y humanos necesarios para la prestación de un servicio de unas características y calidad determinadas.

Estos autores afirman que los elementos necesarios para la prestación de un servicio son: personal de contacto, elemento material o soporte físico, sistema de organización interna, el servicio, el beneficiario del servicio, es decir, el cliente.

La interacción de estos elementos da como resultado el servicio, pero resalta una característica sustancial a diferencia de la producción de un producto físico: la participación del cliente, tanto en la producción como a la hora de consumir dicho servicio; si no existe el cliente no habría servicio.

- Personal de contacto. Hace referencia a los trabajadores de la empresa que están en contacto con los clientes.

$$\text{Servucción} = \text{Servicios} + \text{Producción}$$

- Soporte físico. Es la parte material del servicio, por ejemplo: mobiliario, máquinas, decoración, etc.
- Sistema de organización interna. Es la forma de organizarse de la empresa, su estructura, línea de mando, tareas de cada trabajador, etc.
- El servicio. Es el objetivo que busca el sistema de servucción, pero además es una parte integrante del mismo.
- El cliente. Es a quien va dirigido el servicio, el cliente final.

## **CAPÍTULO II**

### **Diseño Metodológico**

#### **2. Diagnóstico de campo:**

En el transcurso de la investigación se han podido identificar diferentes factores influyentes dentro del sector San Mateo y su comunidad dentro de la cual se requirió del uso de método empírico por medio de la observación la cual ha resultado una herramienta que ha permitido la detección de necesidades dentro de este estudio. En el lugar se realizó un previo diagnóstico, que permitió identificar cuál eran los problemas existentes dentro y alrededor de la zona intervenida, obteniendo como problema, la falta de conocimientos en el servicio al cliente, y sobre todo cuidados al momento de la manipulación de alimentos e inocuidad de los mismos. Se observó el desconocimiento de técnicas gastronómicas de forma profesional, más bien aplican el conocimiento empírico. Se pudo proponer enfatiza en el tema de capacitar a todo el personal, lo cual no dudaron en ser partícipes y aportar con la experiencia que ellos han adquirido dentro de sus años o meses de labor. También la importancia de este diagnóstico y observación pudo lograr conocer aquellos problemas que verdaderamente tiene los prestadores de servicios. Es importante mencionar que ellos intentan hacer mejoras dentro de las áreas, a pesar de que el nivel de estudio de estas personas es muy bajo, les imposibilita profundizar en temas teóricos. Se busca que de alguna u otra manera pueden ser resueltos de forma práctica, para poder llegar a desarrollar cada uno de los objetivos propuestos en este plan y así mismo desarrollar cada uno de sus talentos.

#### **2.1 Antecedentes metodológicos:**

En un estudio realizado en un restaurante de la ciudad de Manta sobre el uso del sistema HACCP, los autores (Viera, Mendoza, Caballero, Loor, & Fernández, 2019) a través de la investigación realizada lograron conocer que su aplicación dentro de las empresas gastronómicas cumple un rol fundamental, en cuanto a la elaboración, preparación y conservación de los alimentos para controlar y optimizar su producción, y de esta forma generar una nueva cultura de inocuidad alimentaria. Al igual que el aporte de esta investigación se considera que es obligación de los empresarios, conocer las leyes y normativas que rigen entorno a esta actividad; y es responsabilidad de los funcionarios públicos hacer que se apliquen estas normativas.

Es importante que las normas de calidad en empresas de restauración sean aplicadas, pero lastimosamente por el desconocimiento profundo de los estados de los alimentos y al no saber que estos pueden ser grandes portadores de tóxicos o llegar a serlo durante su elaboración, aumenta la deficiencia de conocimiento, de tal manera es de suma importancia y se convierte en una necesidad, capacitar exhaustivamente a todo el personal que forma parte del sector terciario y que brindan un servicio al consumidor, siendo un punto clave y determinante para asegurar su beneficio, como empresas que dependen de la calidad para generar ingresos.

Ante estos antecedentes presentados se pudo establecer un tema de investigación siendo este el desarrollo de programa de capacitación que se realice en base a las necesidades y falencias existentes dentro de la ciudad de Manta acerca del sector de alimentos y bebidas, para esto se llegó a la conclusión de realizar un estudio dentro de la parroquia San Mateo también perteneciente al cantón Manta, para que la comunidad en general y sus asociaciones sean propiamente capacitadas y se logre la mejora de conocimientos y por tal razón la excelencia de funcionamiento de sus negocios.

Según los autores, Viera, Fernández, Mero, Loor, & Cabrera, (2020) como recomendaciones sugieren los siguientes puntos:

1. Capacitar al personal que labora en centros turísticos de índole restaurantes, en temas sobre, normas de calidad, seguridad alimentaria y manipulación de alimentos.
2. Aplicar las normas ISO, HACCP, BPM y Codex alimentarius, lo cual garantiza mayor calidad en los servicios.
3. Controlar periódicamente los establecimientos turísticos que expenden alimentos y bebidas.

Con estos antecedentes se llegó a la conclusión de estudiar las necesidades de la parroquia San Mateo para diseñar el programa de capacitación.

## **2.2 Metodología**

La siguiente investigación comprende un enfoque cualitativo, mediante el cual se ha utilizado técnicas que facilitaran la comprensión de los datos obtenidos. En este estudio se pudo constatar que uno de los mejores procedimientos es el que se lleva a cabo desde el contexto natural del fenómeno, ya que este permite al investigador desplazarse con más facilidad al campo que será estudiado.

Mediante el método teórico histórico - lógico se pudo recolectar información de investigaciones anteriores que permiten abarcar de manera más específica cada una de las debilidades del sector durante el antes del proceso, en teoría según (Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P, 2010) este método está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica. Para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, más fenomenológicos.”

El método descriptivo según (Sampieri, 2017) manifiesta que “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Se aplicó también el método de muestreo no probabilístico, específicamente Muestreo intencional o de conveniencia ya que Consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El método puede resultar de utilidad cuando se pretende realizar una exploración de un fenómeno en una población o cuando no existe un tamaño muestral definido (Jesús, Ángel, & Guadalupe, 2016).

Una vez que se han obtenidos resultados mediante la técnica de la encuesta se procede al respectivo método empírico de análisis y síntesis; siendo el análisis un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades; en sus múltiples relaciones y componentes. Y pues finalmente la síntesis establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas; se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis(Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P, 2010).

### **2.3 Población y muestra**

#### **2.4 Población**

La población de estudio lo constituye 2 asociaciones de la parroquia San Mateo del Cantón Manta, dentro de las cuales la conforman un total de 92 personas como se muestra en la tabla 4 a continuación:

**2.4.1 Tabla 4: Número de participantes por asociación y género.**

Asociaciones de la Parroquia San Mateo			
Asociación Arca de Noé		Asociación servicios turísticos San Mateo	
Género			
F	M	F	M
41	18	15	18
<b>Total: 59</b>		<b>Total: 33</b>	

## 2.5 Muestra

Para la muestra se consideró el total de la población, ya que la cifra es representativa para el estudio investigativo. Asimismo, la totalidad de la muestra es homogénea, ya que se refiere a que todos los miembros de la población tienen las mismas características según las variables del estudio. Se aplicó también el método de muestreo no probabilístico, específicamente muestreo intencional o de conveniencia

## 2.6 Estructura y diseño

Se elaboró un cuestionario a partir de 9 preguntas de selección y 1 pregunta abierta, las cuales forman una parte importante de la investigación ya que permite llegar a una interpretación y al mismo tiempo dar conclusiones de dicho estudio.

Asociaciones pertenecientes a la parroquia San Mateo del Cantón Manta.

1. Asociación Arca de Noé
2. Asociación Servicios Turísticos San Mateo

## CAPÍTULO III

### Resultados y discusión

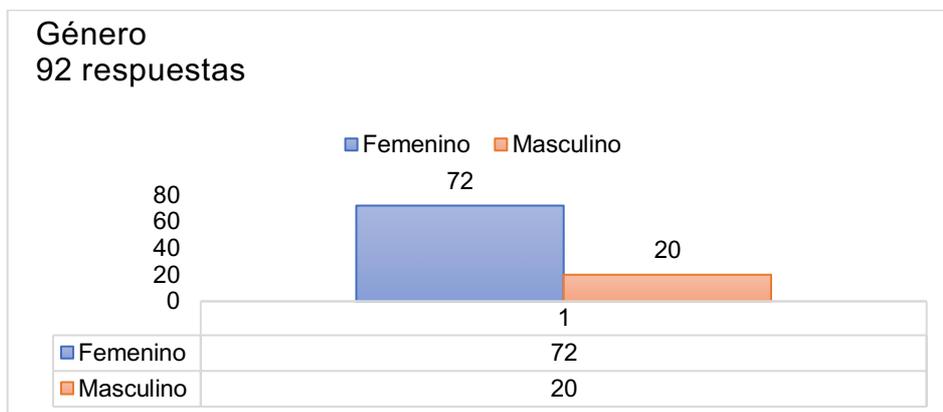
#### 3.1 Análisis de resultados

La siguiente encuesta fue realizada para demostrar la necesidad de Diseñar un programa de capacitación dentro del sector turístico de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo, para la cual la muestra fue la comunidad de la parroquia y su sector turístico productivo.

Cabe destacar que la encuesta es de uso totalmente académico contribuyendo al avance de la investigación dentro de este proyecto, y con el respectivo anonimato de los encuestados.

#### 3.2 Datos generales:

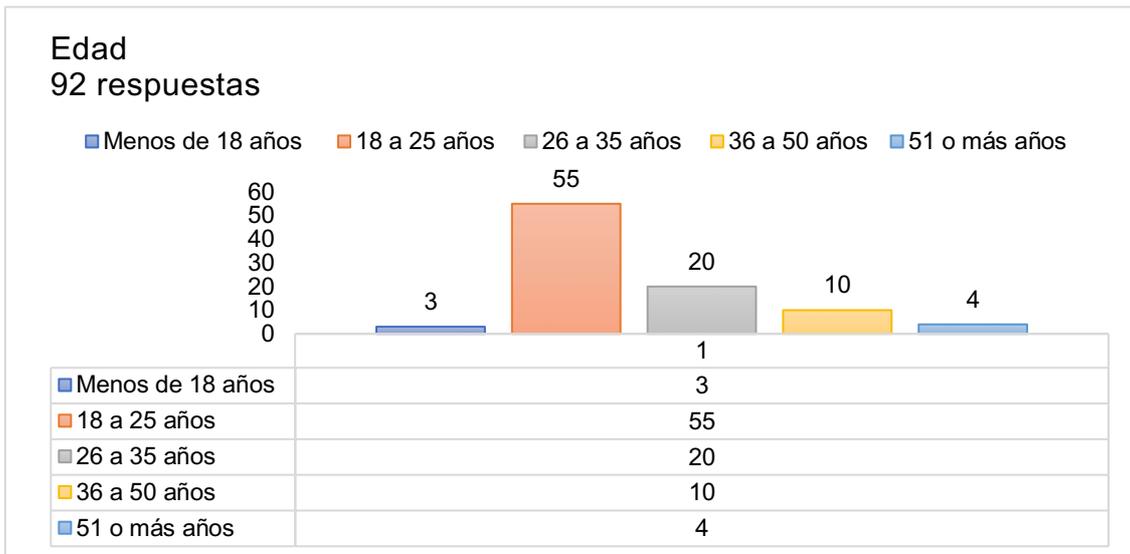
*Gráfico 1 Análisis de los encuestados según: Género.*



*Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel*

De acuerdo con lo que se refleja el gráfico, la mayoría de la comunidad encuestada en base al 100% pertenecen al género femenino que alcanza un 78.26% equivalente a 72 personas, y 21,74% equivalente a 20 personas pertenecen al género masculino.

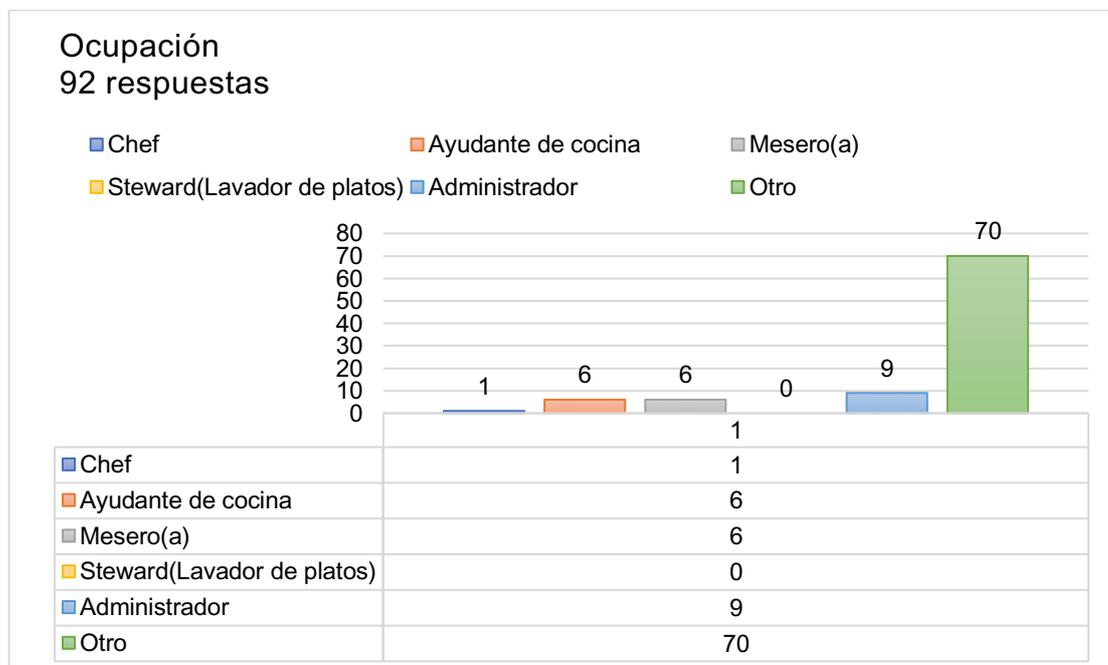
*Gráfico 2 Análisis de los encuestados según: Edad*



*Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel*

En este gráfico podemos observar que 55 personas que equivale al 59,78% de encuestados se encuentran en el rango de edad de 18 -25 años, 20 personas con 21,74% lo conforma el rango de 26 a 35 años, 10 personas con 10,87% el rango de 36 a 50 años, 4 personas el 4,35 % el rango de 51 a más y el rango con menor porcentaje de 3 personas con el 3,26% menores de 18 años.

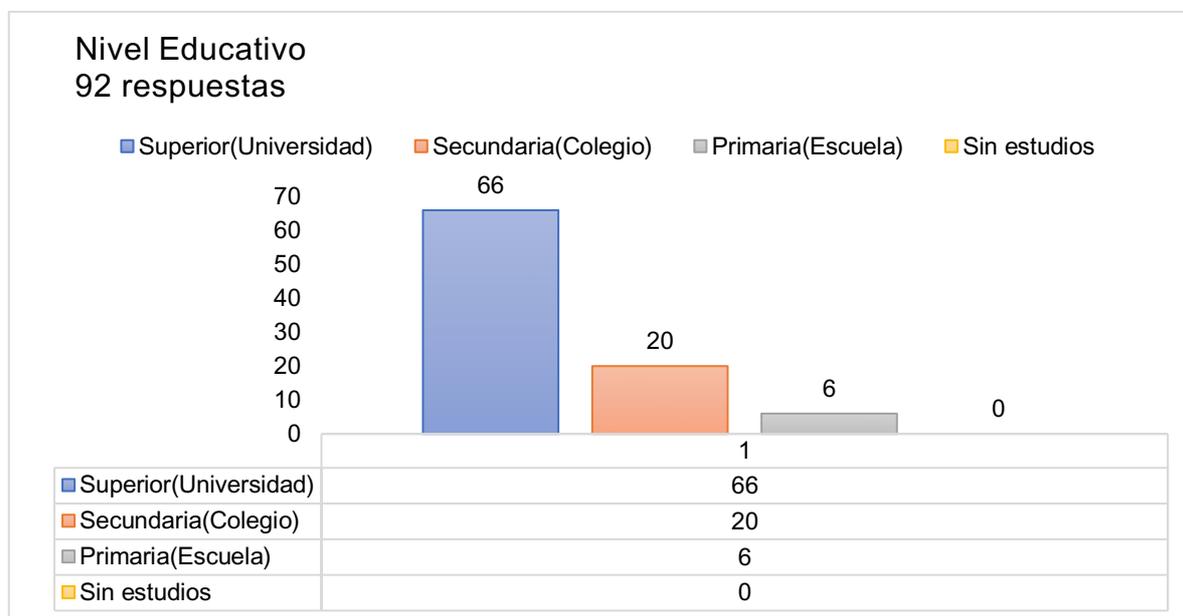
*Gráfico 3 Análisis de los encuestados: Ocupación*



*Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel*

Dentro de las 92 personas encuestadas el 76,08% corresponde a la ocupación no especificada (otro), el 9,78% es administrador, el 6,52% son meseros, el 6,52% corresponde a ayudantes de cocina, y el 1,08% chef.

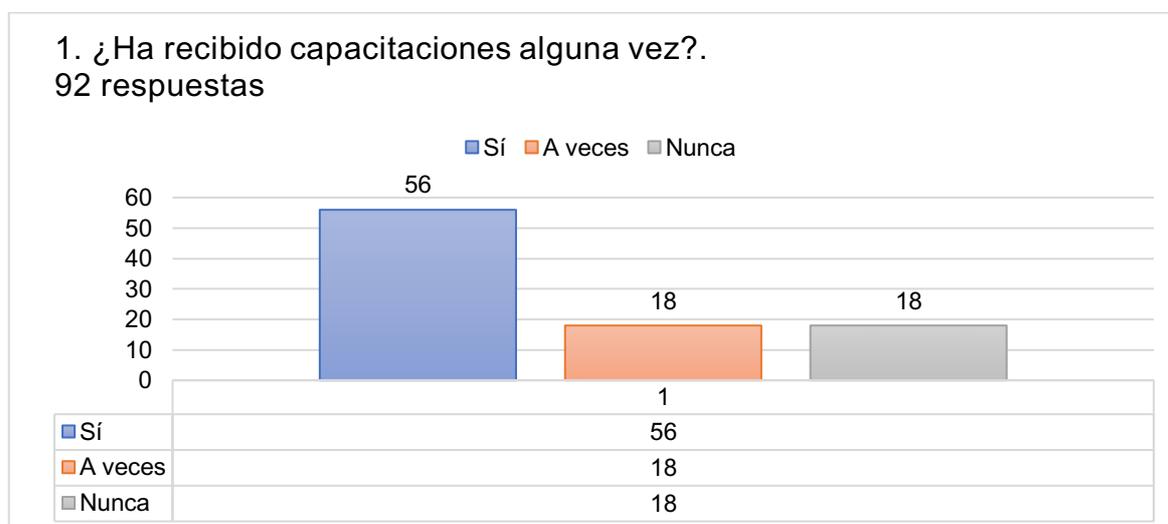
Gráfico 4 Análisis de los encuestados: Nivel Educativo



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

Dentro del gráfico podemos observar que la mayoría de los 92 encuestados se encuentran dentro del nivel educativo superior con un 71,74%, el 21,73% a estudiado hasta la secundaria y el 6,52% han cursado la primaria y finalmente tenemos un 0% de personas sin estudios.

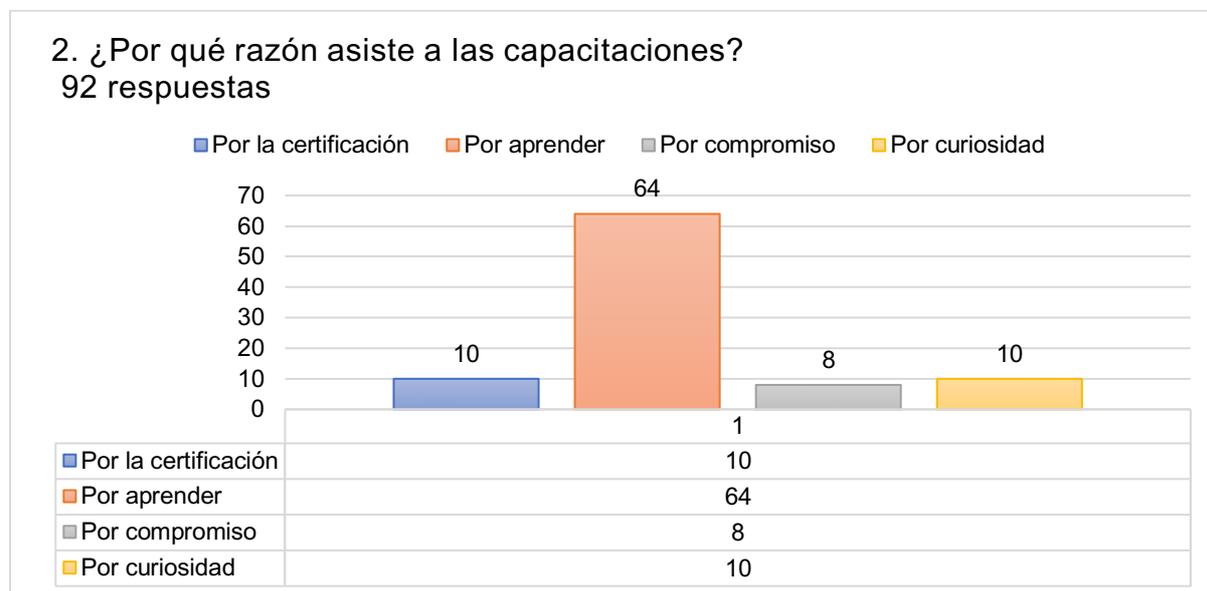
Gráfico 5 Análisis de resultados: Pregunta 1



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

Los 92 encuestados respondieron a la pregunta 1 el 60,87% respondió que Sí, un 19,56% a veces y nunca con un 19,56%.

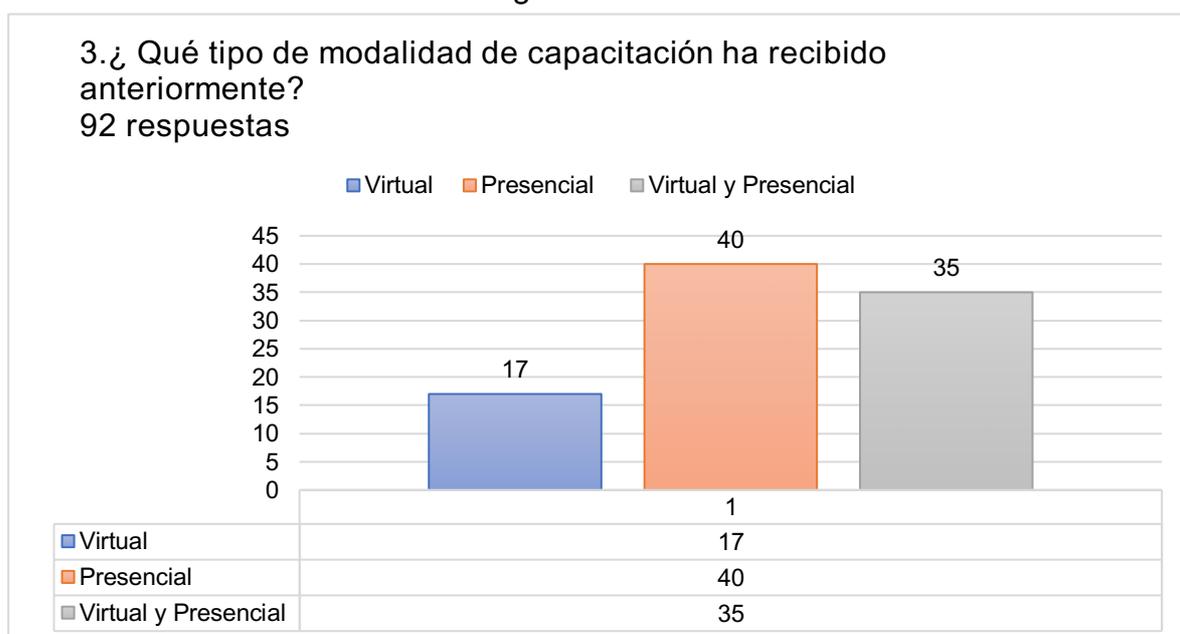
Gráfico 6 Análisis de resultados: Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

Los resultados a la siguiente pregunta fue: un 69,56%(64 personas) asite por aprender, por la certificación un 10,87%(10 personas) , por curiosidad un 10,87%(10 personas) y por compromiso un 8,69%(8 personas).

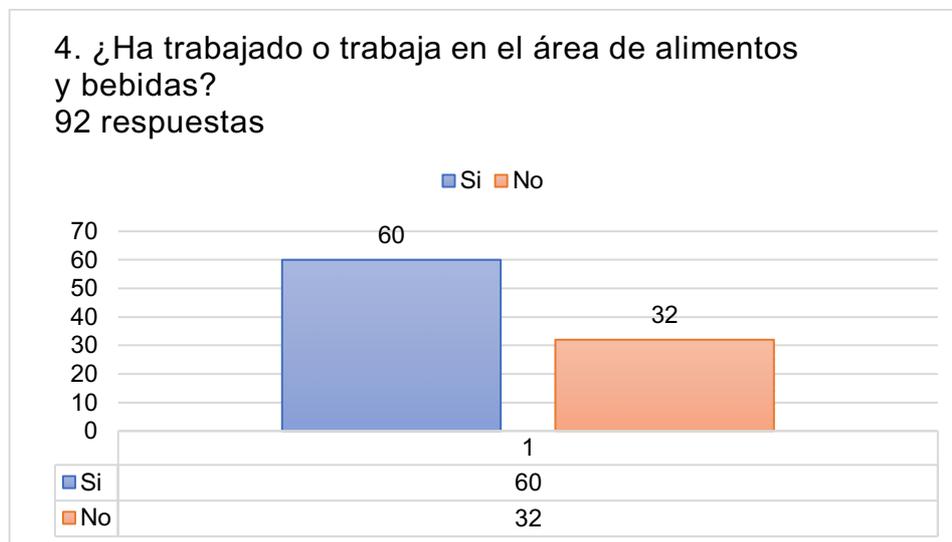
Gráfico 7 Análisis de resultados: Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

En base a la pregunta tres obtuvimos como resultado que de las 92 personas el 43,48% de capacitaciones la han recibido de forma presencial, virtual y presencial un 38,04% y un 18,48% fue solo en modalidad virtual.

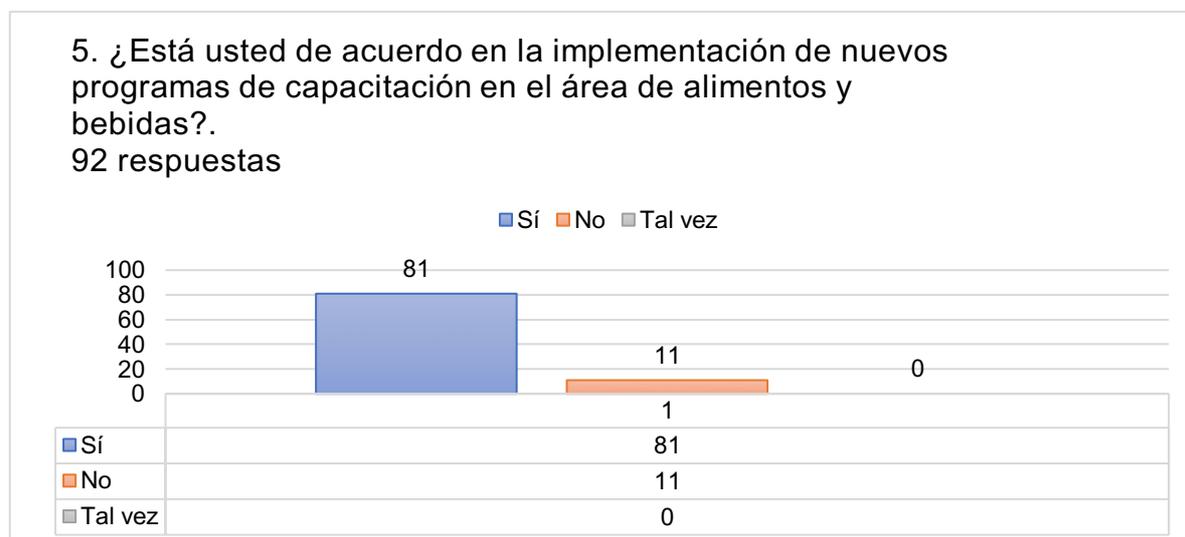
Gráfico 8 Análisis de resultados: Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

Los porcentajes a la pregunta 4 arrojan que 60 personas con un 65,22% pertenece al área y 32 personas con un 34,78% no ha trabajado en el área.

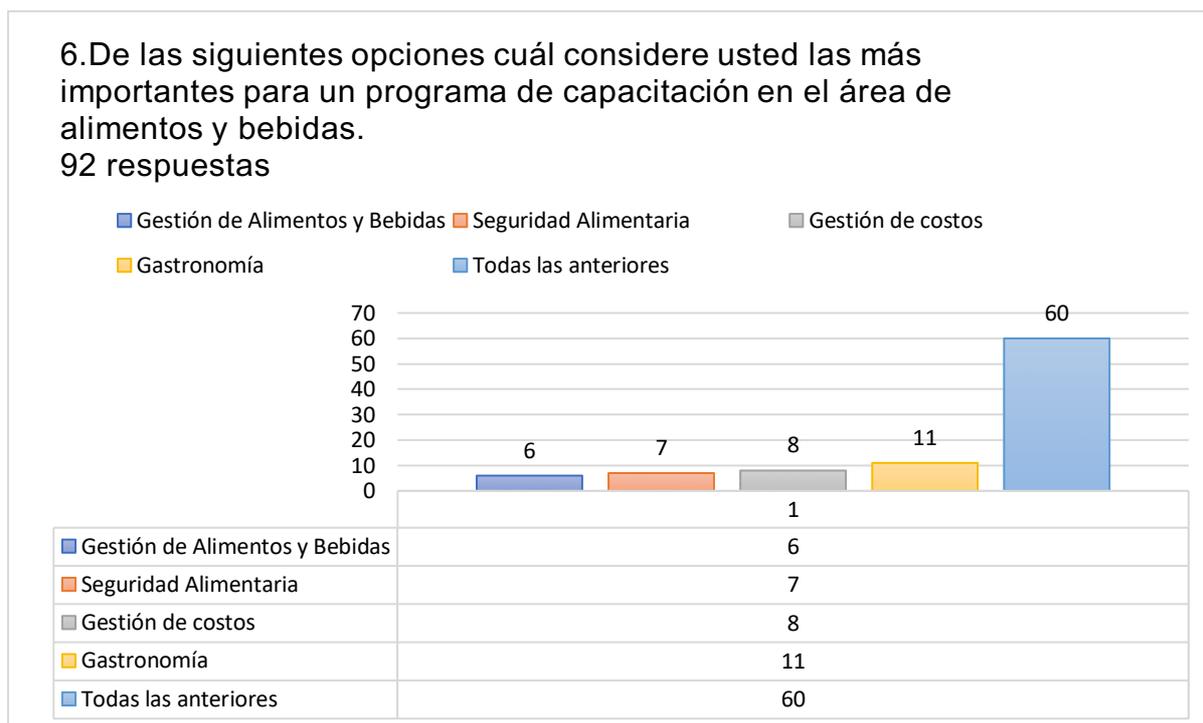
Gráfico 9 Análisis de resultados: Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

Los 92 encuestados respondieron positivamente con 88,04% que sí a la pregunta 5, un 11,96% que tal vez, y 0% la opción no.

Gráfico 10 Análisis de resultados: Pregunta 6



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

En la pregunta 6 los 92 encuestados estuvieron con 65,22% de acuerdo con qué se apliquen todos estos temas al programa, mientras que un 11,96% se inclinaron a la gastronomía, un 8,70% a gestión de costos, el 7,61% a la seguridad alimentaria, y mientras que el 6,52% restante escogieron la gestión de alimentos y bebidas.

La pregunta 7 fue realizada de forma abierta dentro de la cuales se manifestaron las siguientes repuestas.

Gráfico 11 Análisis de resultados: Pregunta 7

7. En caso de querer recibir un tema adicional de su interés al programa de capacitación, menciónelo. (92 respuestas)

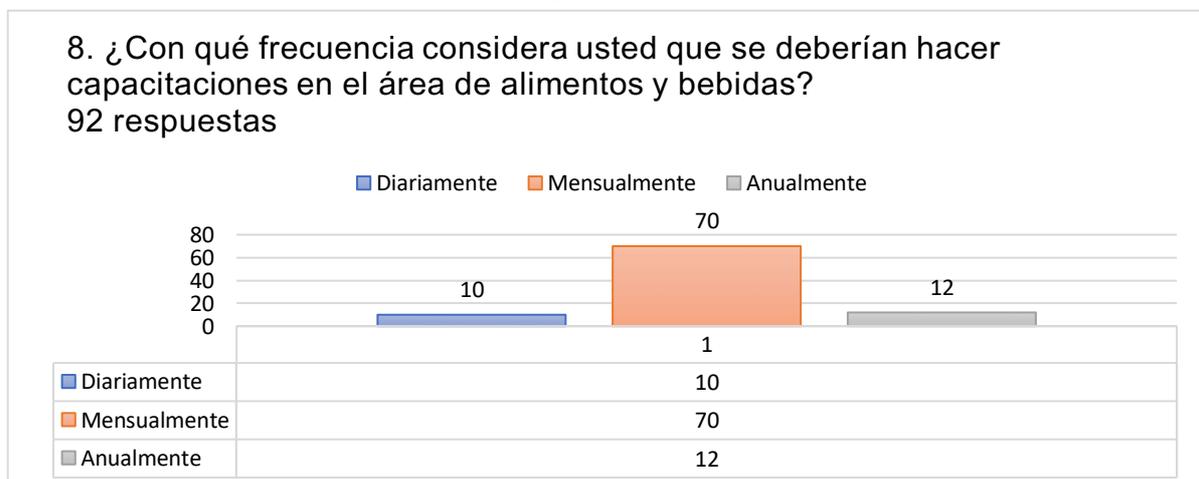
- |   |   |
|---|---|
| 1. Seguridad alimentaria                | 53. Si  |
| 2. Nutrición y dietética                | 54. La sexualidad   |
| 3. Marketing                            | 55. No  |
| 4. Ninguna                              | 56. Seguridad alimenticia                                       |
| 5. Gastronomía interesante              | 57. Gastronomía   |
| 6. Gastronomía                          | 58. No  |
| 7. Decoración de postres                | 59. Seguridad alimentaria                                       |
| 8. Coctelería                           | 60. Importancia de una buena alimentación para estar saludables |
| 9. Que enseñen hacer cóctel de marisco  | 61. Ninguna   |
| 10. Si                                  | 62. Ninguna   |
| 11. Comida argentina                    | 63. Ninguna   |
| 12. Capacitación de Servicio al cliente | 64. Gourmet   |
| 13. Medidas de seguridad                |   |
| 14. No se                               |   |

15. Marketing de alimentos y bebidas
16. No hay.
17. Manipulación
18. Derecho y Deberes de los Trabajadores y Emprendedores
19. Mejorar el trato junto a la higiene del personal
20. Eventos
21. Fotografía gastronómica
22. Diseña o reinventa las decoraciones de tus platos
23. Seguridad alimentaria
24. Gestión de garnish.
25. Tipos para una correcta comunicación interna y externa empresarial
26. Nada
27. Gastronomía y costos
28. Seguridad alimenticia en almacenamiento de alimentos.
29. Qué sistema se utilizarían para desarrollar el programa y como le darían Mantenimiento.
30. Gestión económica
31. Marketing
32. Comidas rápidas
33. Gestiones sobre cómo manejar hotelería
34. El uso del consumo de bebidas
35. Seguridad alimentaria
36. Bebidas
37. Manipulación de alimentos
38. Gestión
39. ...
40. No
41. Emprendimiento innovador en alimentos
42. Ninguno
43. Salud
44. Ninguno
45. Publicidad de alimentos
46. Seguridad alimentaria
47. No ninguno
48. Ninguna
49. No tengo idea
50. Cocina de autor
51. Higiene de los alimentos
52. Nutrición

65. Saber las porciones exactas para cada plato
66. Como consumir una bebida adecuadamente
67. Servicio al cliente
68. Ninguno
69. Bebidas
70. No
71. Si me gustaría recibir sobre de relaciones humanan
72. Mas control en alimentaciones fuera de casa
73. Cuidado en alimentos
74. Ninguno
75. Registro sanitario
76. Nutrición
77. Capacitaciones de seguridad y ética alimentarias
78. Información sobre cómo sanidad
79. La práctica de los valores humanos ante la socialización del cliente interno y externo y viceversa
80. Los químicos
81. Gestionar labores específicas
82. No
83. No, se me ocurre alguno por el momento
84. No
85. Desarrollo de Personal y Capacitación para un Desempeño Efectivo
86. Ninguno
87. Gastronomía
88. Ninguna
89. Degustaciones alimenticias
90. Gastronomía
91. Ninguno
92. Me parece interesante los temas propuestos.

Fuente: Elaboración propia en Google Forms

Gráfico 12 Análisis de resultados: Pregunta 8



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

La pregunta 8 tuvo un 76,09 % de 92 personas que apoyan las capacitaciones mensualmente, el 13,04% anualmente y el 10,86% están a favor de realizarlas diariamente.

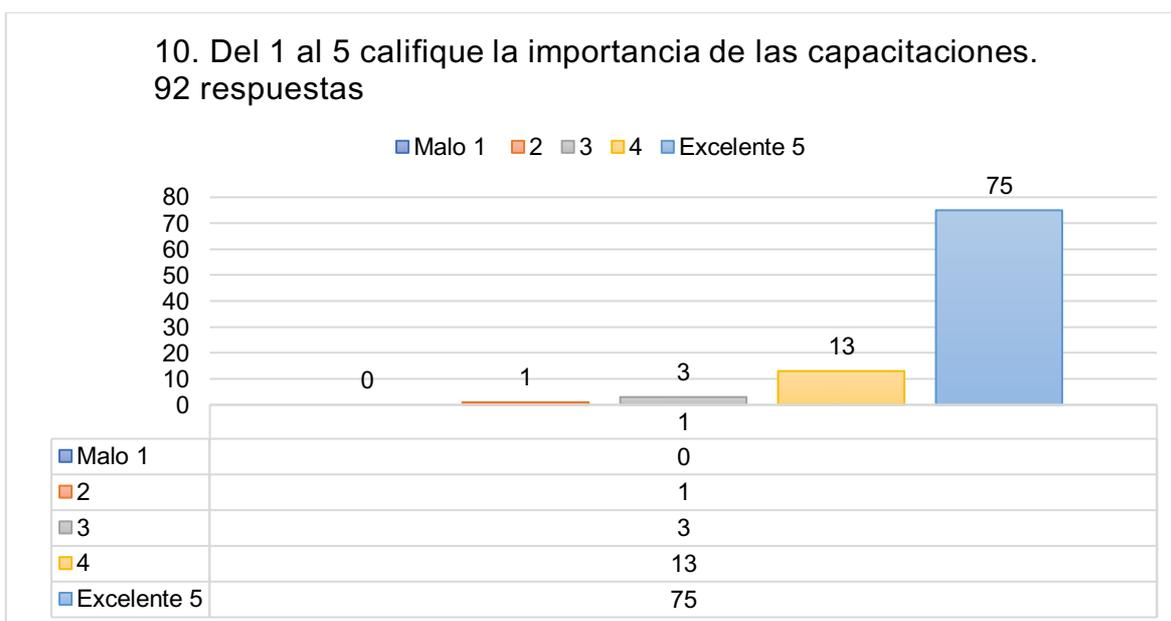
Gráfico 13 Análisis de resultados: Pregunta 9



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

La pregunta 9 tuvo casi una totalidad representada en el 92,39% a favor del sí que las capacitaciones permiten un mejor desenvolvimiento, solo un 6,52% opinan que tal vez, y un 1,09% que no.

Gráfico 14 Análisis de resultados: Pregunta 10



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

Finalmente, la pregunta 10 califica de importante las capacitaciones con un nivel 5 que corresponde al 81,52% de los 92 encuestados, un nivel 4 que representa al 14,13%, un nivel 3 con un 3,26%, el nivel 2 con 1,09% y 0% para el nivel 1.

### **3.3 Discusión**

Las capacitaciones generalmente están dirigidas a ciertas áreas de la organización dependiendo del tema a reforzar y del plan de capacitación previamente establecido; en muchas ocasiones unas áreas se capacitan con más frecuencia que otras con el fin de mejorar las competencias del personal de tal forma que se aumente su productividad y efectividad. (Dagoberto Torres-Flórez, Karen Alexandra Espejo Cortes, Alfredo Pérez Paredes, 2019).

La frecuencia con la que se realizan las capacitaciones depende de lo establecido en el plan, ya que los tiempos se determinan según las necesidades identificadas para que la capacitación sea oportuna, pues como lo afirman Rodríguez & Morales (2008) es necesario tener en cuenta que el aprendizaje producto de la capacitación debe ser aplicado, pues esto lleva a la experiencia y esta permite que el colaborado realice sus labores con total confianza de lo que está haciendo.

Dentro del proceso ya se ha analizado los resultados, el siguiente paso es demostrar el porcentaje de aceptación de los encuestados dentro de la propuesta de un diseño de programa de capacitación dentro de la investigación.

La primer pregunta muestra un porcentaje del 59.6% de personas que han recibido capacitaciones, lo que indica que la mitad de los encuestados han asistido por alguna razón a capacitaciones, y mediante este resultado nos hemos encontrado con un porcentaje aceptable para proceder con nuestra investigación; En la segunda pregunta muestra que el 83% de los encuestados asisten a las capacitaciones por aprender lo que indica que le prestan su tiempo e importancia para asistir a capacitaciones; continuando con la tercer pregunta un 43.3% de encuestados ha recibido capacitaciones virtual y presencialmente, resultados que nos facilita nuestro medio de llegada a los participantes, luego en la pregunta cuatro hacemos referencia al sector que estamos investigando en este caso el área de alimentos y bebidas, dentro de la cual obtuvimos un porcentaje del 63.5% de personas que no han trabajado en el área, lo que nos indica que desde ahí debe partir la adquisición de conocimientos por medio del programa de capacitación; en la pregunta 5 el 87,5%

está de acuerdo con la implementación de programas de capacitación dentro del área de alimentos y bebidas, indicando que para el casi una totalidad de encuestados es importante que se prepare constantemente esta área y sobre todo a su equipo humano; la pregunta 6 los encuestados pudieron manifestar sus opiniones sobre los temas que le gustaría recibir y un 67.3% está de acuerdo con que se brinde temas de gestión de alimentos y bebidas, seguridad alimentaria, gestión de costos, gastronomía como temas de mayor importancia, para eso en la pregunta 7 les permitió opinar sobre algún tema de interés y uno de los más mencionados fue todo lo que se refiere a gastronomía y seguridad de los alimentos, ya casi finalizando en la pregunta 8 los encuestados en su 72.1% opinan que la capacitaciones deben brindarse mensualmente haciendo referencia que constantemente se debe actualizar conocimientos y finalmente la pregunta 9 y 10 indica que el 93.3% está de acuerdo con que las capacitaciones permiten un mejor desempeño en las actividades dentro del área de alimentos y bebidas y el 81.7% califica como muy importante la vinculación de las capacitaciones en el área.

Ahora es el momento de diseñar un programa basado en las respuestas de los encuestados quienes son la pieza principal para la creación del mismo. Es así como el siguiente programa de capacitación establece las siguientes temáticas que serán desarrolladas y enfocadas al sector de alimentos y bebidas de los restaurantes de la parroquia San Mateo, del Cantón Manta. Cabe mencionar que dentro de la detección de necesidades se pudo encontrar que en la parroquia de San Mateo hay muchas debilidades con respecto al sector de alimentos y bebidas, para lo cual se han seleccionados temas que van más allá de lo que comúnmente un colaborador de esta área debe saber, por tal razón es de suma importancia mencionar que dentro de este diseño está, lograr la mejora y la reactivación turística de la parroquia y de la ciudad como tal, con el único objetivo de brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.

### **3.4 Presentación del diseño de un programa de capacitación para prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo, cantón Manta:**

El plan de capacitación que aquí se propone parte de cuatro módulos previamente estudiados y seleccionados, está proyectado para que su desarrollo sea de corto

plazo. Con este plan se anhela contribuir con un aporte de nuevos conocimientos y así poder disminuir las diferencias o brechas que, producto del estudio, se notaron entre la realidad del entorno, así mismo entrelazando las necesidades que los colaboradores dentro del sector demandan en materia de capacitación.

La propuesta de capacitación como estrategia en el área de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo está totalmente sustentada en las necesidades y condiciones proyectadas en los resultados de la investigación.

Los temas propuestos para el programa de capacitación contienen 4 módulos y están seleccionados de la siguiente manera:

1. Gestión de alimentos y bebidas
2. Técnicas Gastronómicas
3. Gestión de la seguridad alimentaria
4. Contabilidad de Costos

### **Módulo #1 Gestión De Alimentos Y Bebidas**

**Objetivo:** Fortalecer los conocimientos en A&B, centrándose en el aprendizaje y a la práctica dentro de sus negocios en base a calidad y a la eficacia de los prestadores de servicios turísticos, y de alimentos y bebidas de la parroquia San Mateo.

**Contenido del módulo:** Este módulo abarca temas puntuales sobre la gestión de alimentos y bebidas, para lo cual es necesario revisar cada uno de sus contenidos minuciosamente como parte de adquirir nuevos o a su vez actualización de conocimientos, buscando el mejoramiento en el área por medio de las temáticas.

Dentro de los contenidos se encontrará en primera instancia las *definiciones de la gestión de alimentos y bebidas, buenas prácticas de manufactura*, y uno de los temas que abarca la organización en toda el área como son las 5S para organizar tu restaurante.

**Resultados esperados:** Dentro de los resultados se espera que los participantes mejoren cada una de las debilidades encontradas en el proceso con el fin de generar un mayor crecimiento a sus negocios, poniendo en práctica los temas del módulo 1.

### **Módulo #2 Técnicas Gastronómicas**

**Objetivo:** Desarrollar técnicas gastronómicas para la innovación y creando una nueva imagen gastronómica para los turistas nacionales y extranjeros.

**Contenido del módulo:** Este módulo abarca temas en base a las técnicas gastronómicas muy utilizadas dentro del área, siendo *cortes básicos* el tema de partida, luego encontramos el correcto *montaje de platos* y finalmente, cómo podemos obtener la *ética gourmet* y *técnicas de emplatados* dentro de sus negocios.

**Resultados esperados:** Dentro de los resultados se espera llenar las expectativas de los colaboradores del área gastronómica y así impartirles cada una de las técnicas que le darán una mejor imagen a su producto final.

### **Módulo #3 Gestión De La Seguridad Alimentaria**

**Objetivo:** Aplicar normas de seguridad alimentaria para que se eviten riesgos hacia los comensales y trabajadores.

**Contenido del módulo:** Los temas de este módulo van direccionados en el aporte de conocimientos sobre el tipo de riesgos que se pueden adquirir por no aplicar una correcta seguridad alimentaria, es que propone los *Controles en la Manipulación de Alimentos, (ETAS) Enfermedades de Transmisión Alimentarias* y los *Microorganismos Patógenos*.

**Resultados esperados:** Una vez que se ha conocido cada uno de los riesgos mencionados se espera que exista un mayor control y supervisión de los alimentos asegurándose así de no poner en riesgo la vida de nadie.

### **Módulo # 4 Contabilidad De Costos**

**Objetivo:** Aplicar la contabilidad de costos que permitan la estandarización de precios asequibles para los comensales.

**Contenido del módulo:** Dentro de este módulo se va a evitar la ubicación de precios sin justificación de los gastos que esta genera, para lo cual será necesario conocer *Conceptos Básicos Costos*, luego se procede a los ejercicios de *Fijación de Precios* y finalmente procederemos a realizar el *Presupuesto* que es muy importante en un negocio como en la vida diaria.

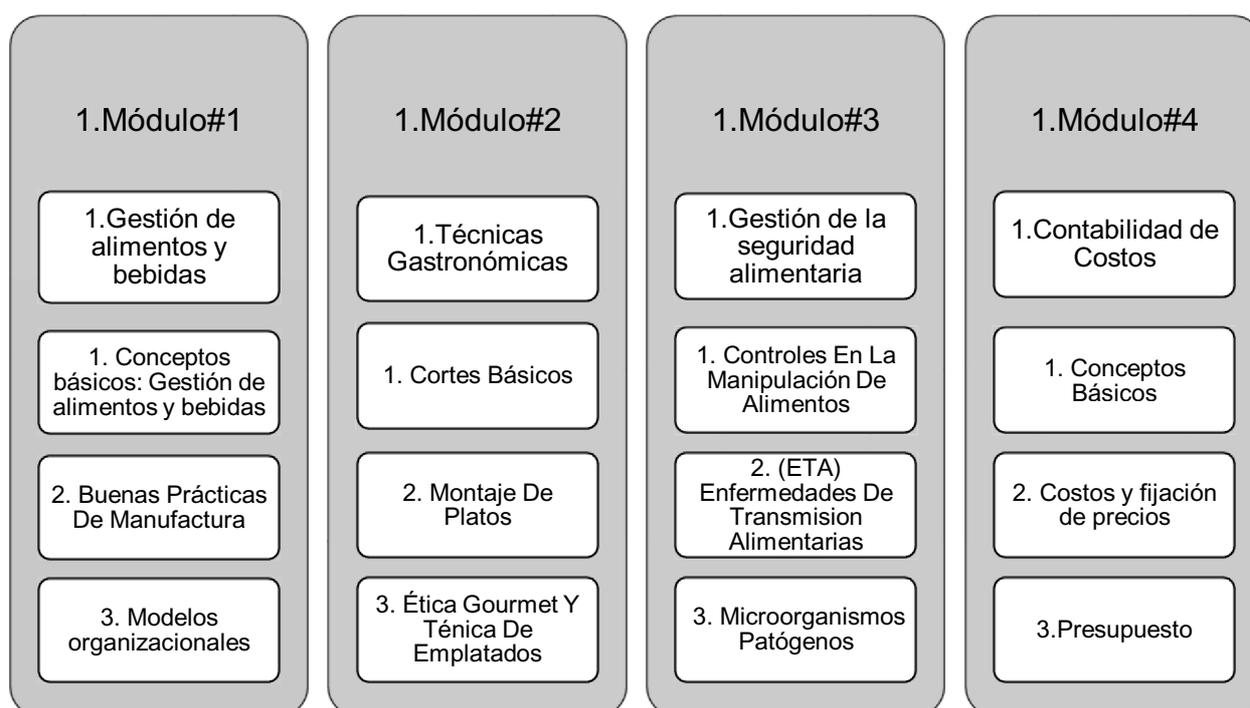
**Resultados esperados:** Para este módulo se espera la comprensión y constante preparación para hacer de estas técnicas de costos parte de la vida diaria de los negocios.

### 3.5 Tabla 5. Descripción de los contenidos mínimos

Tiempo en semanas	Módulos	Contenidos mínimos
2	Técnicas Gastronómicas	Manipulación de alimentos Control de temperaturas Cortes básicos Montajes de platos. Presentación de un menú
2	Gestión De Alimentos y Bebidas	Principios básicos de la gestión en la alimentos y bebidas Técnicas de control de inventarios Técnicas de negociación(eventos/proveedores) Seguridad y control en la calidad de servicio. Modelos organizacionales BPM
2	Gestión De La Seguridad Alimentaria	Gestión de la seguridad alimentaria Controles en la manipulación de alimentos ETA Microbiología básica en alimentos Clasificación de agentes de riesgos Protocolo General de Medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas, y de Alojamiento turístico
2	Contabilidad De Costos	Conceptos Básicos de Contabilidad de Costos Elementos del Costos Gastos Operativos Costos y Fijación de Precios

Elaborado por: (Viera & Zambrano, 2021)

### 3.6 Figura 8: Módulos de Programa de capacitación



Fuente: Elaboración propia (Viera & Zambrano, 2021)

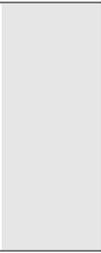
### 3.7 Tabla 6: Cronograma de trabajo

Módulos	Estrategias didácticas	Responsable	Horas/Días	Horas totales	Semanas			
					S1 y 2	S 3 y 4	S 5 y 6	S 7 y 8
<b>Gestión de A y B</b>	Videoconferencia. Preguntas-guía Talleres de prácticas	Capacitador	4 horas diarias por 5 días	40				
<b>Técnicas Gastronómicas</b>	Videoconferencia. Preguntas-guía Talleres de prácticas	Capacitador	4 horas diarias por 5 días	40				
<b>Gestión de la Seguridad Alimentaria</b>	Videoconferencia. Preguntas-guía Talleres de prácticas	Capacitador	4 horas diarias por 5 días	40				

---

<b>Contabilidad de Costos</b>	Videoconferencia. Preguntas-guía Talleres de prácticas	Capacitador	2 horas diarias por 5 días	20
-------------------------------	--	-------------	----------------------------	----

---



*Fuente: Elaboración propia (Viera & Zambrano, 2021)*

## **CONCLUSIONES**

Mediante las investigaciones previas que se realizaron, el diagnóstico ejecutado, y este estudio investigativo, se logró diseñar un programa de capacitación, donde fue necesario la indagación sobre de programas de capacitaciones para sector de alimentos y bebidas en restaurantes, pudiendo así aportar al proyecto, información importante, y recolectando datos, que sirvió para adaptar este programa a las necesidades preexistentes dentro de la parroquia San Mateo.

En el trascurso de la investigación y previo al diseño de este programa se hizo uso de la opinión de los moradores del sector, los cuales permitieron la identificación de las necesidades y por los tanto, determinando así los temas más específicos, mediante este método se pudo plasmar estos temas dentro del programa, para así desarrollarlo en el futuro.

Se concluye que, en el área del alimentos y bebidas debe existir una constante capacitación que permita el desarrollo emocional, intelectual y físico de cada colaborador, y así como se pudo mostrar en los resultados dentro de las encuestas su aceptación y necesidad de motivación, son la clave principal para llevar a cabo el proyecto, otorgando el compromiso que se logre desarrollar y aplicar este programa de capacitación en los restaurantes de San Mateo parroquia urbana del cantón Manta.

## **RECOMENDACIONES**

Una investigación lleva a cabo una ardua preparación de información, es por eso que este proyecto fue desarrollado en base a las necesidades del sector de alimentos y bebidas en los restaurantes de la parroquia San Mateo, necesidades que son muy notorias a nivel general, es importante destacar que con esta investigación se está aportando en el desarrollo intelectual de los colaboradores del área.

Dicha investigación es importante pero no suficiente, ya que constantemente se va actualizando información, por tal razón es necesario recomendar a la comunidad universitaria implementar nuevas investigaciones y como tal nuevos programas de capacitación que ayuden con el desarrollo profesional e intelectual de todas las áreas de los servicios turísticos dentro del cantón Manta, ya que al ser una ciudad turística y pesquera merece un personal capacitado, para mostrar sus habilidades y conocimientos al público en general, provocando un reconocimiento que permita crecer como ciudad turística y comercial

También se busca por medio de este proyecto, recomendar a los colaboradores del sector San Mateo su compromiso con la ciudad, a fin de cumplir con cada objetivo que vaya a beneficio de todos. Es necesario decir que un trabajo exitoso solo se puede lograr con mucha dedicación y esfuerzo, este programa busca principalmente el desarrollo de la comunidad, para así poder brindar servicios de calidad y calidez a turistas nacionales y extranjeros.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Américas. (s.f.). *Américas*. Obtenido de Ecuador: Geografía y turismo en Ecuador: <http://www.americas-fr.com/es/geografia/ecuador.html>
2. Amparo Sancho. (2011). *Introducción al Turismo OMT*. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/Introducción-al-Turismo-OMT.pdf>
3. Ángeles, M. d. (2013). *Gestión de Alimentos y Bebidas*. Catia La Mar. Obtenido de [https://www.monografias.com/trabajos95/gestion-b/gestion-b.shtml#:~:text=o%20la%20venta,-,El%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20es%20un%20departamento%20que,room%20service\)%20y%20utiler%C3%ADa%20o](https://www.monografias.com/trabajos95/gestion-b/gestion-b.shtml#:~:text=o%20la%20venta,-,El%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20es%20un%20departamento%20que,room%20service)%20y%20utiler%C3%ADa%20o)
4. Arias, F. (2011). *Metodología de la investigación en las ciencias aplicadas al deporte: un enfoque cuantitativo*. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd157/investigacion-en-deporte-enfoque-cuantitativo.htm>
5. Arias, F. G. (06 de 05 de 2016). *Otras Voces en Educación*. Obtenido de Importancia de la Metodología de la Investigación en la Educación Universitaria: <http://otrasvoceseneducacion.org/archivos/77516>
6. Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de recursos*. México: International Thomson.
7. Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría de la administración*. México: Mc. Graw Hill.
8. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*. Mc Graw Hill.
9. Chiavenato, I. (2008). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
10. Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Will. Obtenido de <file:///C:/Users/EVOTEC/Downloads/Dialnet-InduccionYCapacitacionComoFactorDeDesarrolloDeLosI-7008904.pdf>
11. Cira Lidia , I. G., Brito Vallina, M. L., & Valencia Flores, C. H. (2017). *Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito*. Universidad y Sociedad. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
12. Correina, G., Araújo , D., Lyvia, F., Leao, P., & Rafael, P. (2012). *Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de Joao Pessoa, Brasil*. Joao Pessoa: Estudios y Perspectivas en Turismo. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14362/1/Cap.3-%20Gesti%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20.pdf>
13. Coulter, R. (2005). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de [www.mineco.gob.gt](http://www.mineco.gob.gt)
14. Dagoberto Torres-Flórez, Karen Alexandra Espejo Cortes, Alfredo Pérez Paredes. (2019). *Inducción Y Capacitación Como Factor De Desarrollo De Los Ips (Centros Médicos) De Villavicencio, Meta – Colombia*. Colombia: UMR: Management Review. Obtenido de <file:///C:/Users/EVOTEC/Downloads/Dialnet-InduccionYCapacitacionComoFactorDeDesarrolloDeLosI-7008904.pdf>

15. David A Decenzo; Stephen P Robbins. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa.
16. Deming, E. (1988). *Nueva ISO-9001-2015*. Obtenido de Desarrollo del concepto calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/category/iso-90012015/>
17. Ecostravel. (s.f.). *Ecostravel*. Recuperado el 16 de 01 de 2021, de Ecostravel: <https://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-san-mateo.php#datos>
18. Ecuared. (s.f.). *Ecuared*. Recuperado el 2020, de [https://www.ecured.cu/Provincia\\_de\\_Manab%C3%AD\\_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Provincia_de_Manab%C3%AD_(Ecuador))
19. Feigenbaum, V. (1991). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
20. Fernández Menéndez, M. Á. (2005). *Servicio y atención al cliente*. . México.
21. Gallego, J. F. (2012). *Manual Práctico de un restaurante*. . Madrid: Paraninfo.
22. González, F. (2014). *Sistema de Aprovechamiento y Mise en Place en el Restaurante, recepción y almacenamiento de provisiones*. España: Ideas propias.
23. Harold Koontz. (1995). *Curso de Administración Moderna*. Mac Graw Hill. Obtenido de [www.geocities.com](http://www.geocities.com)
24. Harrington. (1990). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de Nueva-ISO-9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
25. Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ª ed*. México, México: McGraw-Hill.
26. Ildfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid.
27. Jesús, A. G., Ángel, V.-K. M., & Guadalupe, M. N. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia México*.
28. Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero : perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Universidad Nacional de Quilmes, Secretaría de Posgrado. Quilmes, Bernal, Argentina: Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto, Universidad Nacional de Quilmes. Recuperado el 2020, de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequ>
29. Juran, M. (1993). *Desarrollo del concepto de calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
30. LLoret, E. (2012). *Servicio que brinda los establecimientos gastronomicos*. Desarrollo de un programa de capacitacion para el personal de servicio:. Recuperado el 25 de 01 de 2017, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1729/1/tur84.pdf>
31. López Morín, M. G. (2005). *Capacitación*. México: Sistema de Información Científica Redalyc. Obtenido de <file:///C:/Users/EVOTEC/Downloads/Dialnet-Capacitacion-6483990.pdf>
32. M.G.T.S. John Sosa Covarrubias., M.G.T.S. Astrid Vargas Vázquez., Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera. (2013). *Diseño y ejecución de un programa de capacitación para guías aviturismo del Municipio de Álamos, Sonora*. Sonora,

- México: RICIT. Obtenido de file:///C:/Users/EVOTEC/Downloads/Dialnet-DisenoYEjecucionDeUnProgramaDeCapacitacionParaGuia-4688341.pdf
33. Melissa Calle Iñiguez; Arlene Lazo Serrano; Mauro Granados Maguiño. (2018). *Gestión del departamento de alimentos y bebidas*. Machala: Redes 2017. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14362/1/Cap.3-%20Gesti%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20.pdf>
  34. Morfin, S. (2006). *Atención y servicio en establecimiento de alimentos y bebidas*. Recuperado el 20 de 01 de 2007, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/dominguez\\_b\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf)
  35. Organización Mundial Del Turismo (OMT). (1994). *Definición de Turismo*.
  36. Power, H., & Sergio, B. (2011). *Restaurante & Bar*. Recuperado el 20 de 01 de 2017
  37. Profesional(SECAP), S. E. (20 de 10 de 2016). Reglamento de Capacitación Profesional y Certificación de Personas. *Reglamento de Capacitación Profesional y Certificación de Personas*. Ecuador. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06NOR2016-REGLAMENTO05.pdf>
  38. Reyes Ponce, A. (1986). *Administración de Empresas: Teoría y práctica*. México: Limusa.
  39. Rodríguez, J., & Morales, S. (2008). *La Capacitación en las Organizaciones Modernas*. Punto de vista.
  40. Roja, F. I. (2010). *Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja*. Obtenido de <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-SP.pdf>
  41. Salud, O. d. (2016). *Manual de Manipuladores de alimentos*. Washington, D.C.
  42. Sampieri, D. R. (2017). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
  43. Schrolder, R. G. (1992). *Desarrollo del conceptode calidad*. Obtenido de Definición de calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
  44. Sesmero Carrasco, J. L. (2008). *Jefe de cocina*. España.
  45. Sherman, A., Bohlander, G., Snell, S.,. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: International Thomson Editores.
  46. Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. . México: Limusa Noriega.
  47. Simancas Trujillo, R. (2009). La servucción como estrategia para la recuperación del servicio no prestado en las instituciones de. *Revista Colombiana de Marketing*.
  48. tecnologico, s. a. (2011). *Manipulación de alimenos manual m comun* .
  49. Valencia Flores, C. H., Isaac Godínez, C. L., & Brito Vallina, M. L. (2017). *Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito*. Universidad Metropolitana del Ecuador. Quito: Universidad Y Sociedad Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Recuperado el 2020, de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

50. Viera, E., & Zambrano, G. (2021).
51. Viera, E., Fernández, B., Mero, C., Loor, & Cabrera, A. (2020). Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*.
52. Viera, E., Mendoza, M., Caballero, M., Loor, C., & Fernández, S. (2019). *El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador*. Manta: RECUS(Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad). Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1491/2309>
53. Villalobos, D. (2012). *Medidas de Control en la manipulación de alimentos en el rea de la cocina*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/793/Medidas%20de%20Control%20en%20la%20manipulacion%20de%20alimentos%20en%20el%20area%20de%20la%20cocina.htm>.
54. Waterhouse, P. (1987). *Diseño de cursos de entrenamiento*. Londres.
55. Yules, M. d. (2010). *Administración y gestión comercial en restauración*. España: Síntesis. Recuperado el 2021, de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771839.pdf>

# ANEXOS

## Encuesta #1

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN" ★

Preguntas Respuestas 104

Sección 1 de 2

### FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO "PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN"

La presente encuesta esta diseñada para poder contribuir en el desarrollo investigativo a la Facultad de Hotelería y Turismo y al sector turístico de la ciudad de Manta. Necesitamos de su apoyo para este estudio, para lo cual solicitamos llenar la encuesta, indicando que sus datos son totalmente confidenciales, agradecemos de su participación. Con esta encuesta aportamos conocimientos en el área de alimentos y bebidas, diseñando un programa de capacitación apto y capaz de ser puesto en práctica con la comunidad de la parroquia San Mateo de Cantón Manta.

**Género** \*

Femenino

Masculino

**Edad** \*

Menos de 18 años

18 a 25 años

26 a 35 años

36 a 50 años

51 o más años

Ocupación

\*

- Chef
- Ayudante de cocina
- Mesero(a)
- Steward(Lavador de platos)
- Administrador
- Otro

Nivel Educativo

\*

- Primaria(Escuela)
- Secundaria(Colegio)
- Superior(Universidad)
- Sin estudios

## DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

La siguiente encuesta esta enfocada al área de alimentos y bebidas, con la finalidad de realizar un diseño de programa de capacitación que pueda ser puesto en práctica con la comunidad de la parroquia San Mateo de Cantón Manta.

1. ¿Ha recibido capacitaciones alguna vez? \*

- Sí
- A veces
- Nunca

2. ¿Por qué razón asiste a las capacitaciones? \*

- Por la certificación
- Por aprender
- Por compromiso
- Por curiosidad

3. ¿Qué tipo de modalidad de capacitación ha recibido anteriormente? \*

- 1. Virtual
- 2. Presencial
- 3. Virtual y Presencial

4. ¿Ha trabajado o trabaja en el área de alimentos y bebidas? \*

- Sí
- No

5. ¿Está usted de acuerdo en la implementación de nuevos programas de capacitación en el área de alimentos y bebidas? \*

- Sí
- No
- Tal vez

6. De las siguientes opciones considere usted las más importantes para un programa de capacitación en el área de alimentos y bebidas \*

- Gestión de Alimentos y Bebidas
- Seguridad Alimentaria
- Gestión de costos
- Gastronomía
- Todas las anteriores

7. En caso de querer recibir un tema adicional de su interés al programa de capacitación, méncionelo. \*

Texto de respuesta corta  
.....

8. ¿Con qué frecuencia considera usted que se deberían hacer capacitaciones en el área de alimentos y bebidas? \*

- Diariamente
- Mensualmente
- Anualmente

9. ¿Considera usted que las capacitaciones permiten un mejor desenvolvimiento en el puesto de trabajo? \*

- Sí
- No
- Tal vez

10. Del 1 al 5 califique la importancia de las capacitaciones. \*

- |      |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |           |
| Malo | <input type="radio"/> | Excelente |