



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Educación Turismo Artes y Humanidades

Unidad Académica:

Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica.

Carrera:

Gastronomía.

Tema:

Optimización del Servicio de camareros en los locales Gastronómicos para el laboratorio de Gastronomía de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Autor:

Jhonny Gerardo Quezada Borja

Tutor:

Daniel Rafael Caballero Mero, Mg

Manta, agosto 2025.

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría del estudiante **Jhonny Gerardo Quezada Borja** legalmente matriculado en la carrera técnica de Gastronomía, período académico 2025-1, cumpliendo el total de **96** horas, cuyo tema del proyecto es **“Optimización del Servicio de camareros en los locales Gastronómicos para el Laboratorio de Gastronomía de las Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la Matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”**

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

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

Manta, 19. de agosto de 2025.

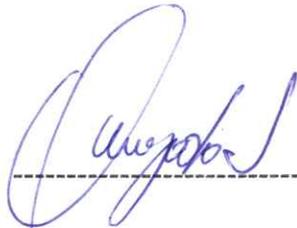
Lo certifico,



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

Declaración de autoría

Certifico que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Jhonny Gerardo Quezada Borja con identificación 131056529-4 y declaro que el proyecto de investigación, llevando el tema “Optimización del Servicio de camareros en los locales Gastronómicos para el Laboratorio de Gastronomía de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí” es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Jhonny Gerardo Quezada Borja

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

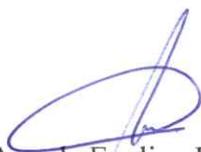
El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Optimización de servicios de camareros en los locales Gastronómicos para el Laboratorio de Gastronomía de las Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”, ha sido realizado y concluido por Jhonny Gerardo Quezada Borja; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

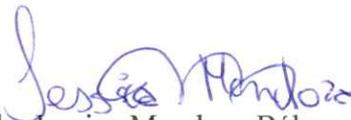
El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



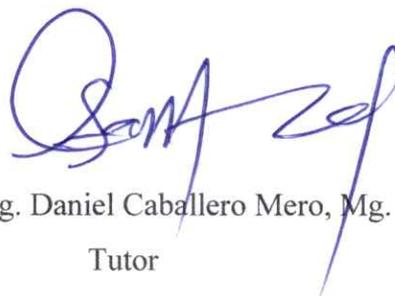
Ing. Angela Evelina Farfán Tigre
Presidenta de Tribunal



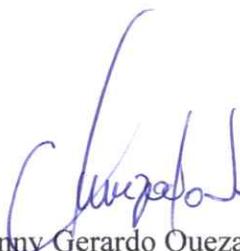
Lcda. Jessica Mendoza Bálcazar, Mg.
Miembro de Tribunal



Ing. Manuel Velasquez Campozano, Mg.
Miembro de Tribunal



Ing. Daniel Caballero Mero, Mg.
Tutor



Jhonny Gerardo Quezada Borja
Graduado

SUMMARY:

In contemporary gastronomy, optimizing waiter service is crucial for a successful and distinctive customer experience. This project, "Optimización del Servicio de camareros en los locales Gastronómicos," addresses the need for a safe and effective practical training environment at the Gastronomy Laboratory of the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). The research highlights that quality human interaction is a key factor that influences customer perception, loyalty, and a business's profitability.

The current problem is the laboratory's lack of adequate service trays, which compromises student confidence and dexterity. To solve this, the project proposes acquiring round, non-slip, stainless steel service trays—specifically, eight 35cm trays and six 45cm trays. The methodology combines representative and inductive research, utilizing direct observation to identify the laboratory's needs. Observations revealed that 75% of students use trays only occasionally, and 60% make technical errors, indicating a need for formal instruction.

To address this, a brief training program is proposed, including demonstrations, guided practices, and personalized feedback to improve student skills. The implementation of this equipment and training is intended to optimize the laboratory, reduce operational risks, and enhance the preparation of future professionals in line with quality academic standards.

The total budget for this project is \$223. This cost covers the acquisition of the trays and other necessary items:

Keywords:

- 8 service trays, 35cm
- 6 service trays, 45cm

AGRADECIMIENTOS

Hoy, con el corazón rebosante de alegría, doy las gracias a la fuente de toda bendición: a Dios, por guiar cada uno de mis pasos y por la fortaleza que me ha dado en este viaje.

Este logro es un tributo al amor y al sacrificio de mis padres, Stalin Quezada y Mercedes Borja.

Ellos me enseñaron que no hay obstáculo insuperable cuando se tiene el corazón lleno de fe. Su apoyo ha sido el faro que me iluminó en la oscuridad y el abrazo que me sostuvo en cada caída.

A mis hijos, Jostin, Stalin y Amaya Quezada, y a mi querida hija de corazón, Ashley Aguirre, les dedico este triunfo. Ustedes son mi motor, mi motivo, la razón por la que cada esfuerzo valió la pena. Su amor es el regalo más grande y la melodía más dulce en mi vida.

Y a ti, Mildrecita, mi hermana, mi confidente, mi compañera de sueños, gracias. Gracias por estar ahí, por enseñarme tanto, por cada risa, cada lágrima y cada proyecto que construimos juntas. Este logro es también nuestro, un testimonio de la fuerza de nuestra unión.

Finalmente, este es un momento para abrazar a mi yo interior. A la persona que se atrevió a soñar, que se levantó después de cada tropiezo y que, con perseverancia y valentía, hizo de un sueño una realidad. Gracias a cada miembro de mi familia que creyó en mí, porque su confianza fue el viento bajo mis alas.

Este no es el final del camino, sino el comienzo de un nuevo capítulo.

ÍNDICE

CERTIFICACION DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
ÍNDICE.....	VI
TEMA	1
1. INTRODUCCION.....	2
2. PROBLEMA.....	4
3. OBJETIVOS	5
3.1. Objetivo general.....	5
3.2. Objetivos específicos.....	5
4. METODOLOGIA	6
5. PROPUESTO.....	16
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	17
7. BIBLIOGRAFIA	18
8. ANEXOS	21

TEMA

Optimización del servicio de camareros en los Locales Gastronómicos para el Laboratorio de Gastronomía de la Carreras de Hospitalidad y Hotelería y Gastronomía de la Matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

1. INTRODUCCION

La optimización del servicio de camareros en locales gastronómicos es un aspecto fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria al cliente. (Graves, 2025) En el dinámico y cada vez más exigente panorama de la gastronomía, donde la experiencia del comensal se ha elevado a la categoría de arte, optimizar el servicio de sala trasciende la mera eficiencia operativa: se convierte en un pilar esencial del éxito y la diferenciación. (Zárraga Cano et al., 2018)

Hoy en día, no basta con ofrecer una excelente comida; la calidad de la interacción humana en el servicio es un factor determinante que moldea la percepción del cliente, influye en sus decisiones de consumo, fomenta la fidelización y, en última instancia, impacta directamente en la rentabilidad del negocio. (Monroy Ceseña y Urcádiz Cázares, 2019)

El servicio de alimentos y bebidas ha existido desde la antigüedad, con distintos roles y responsabilidades según la época y la cultura. (Centurión Hidalgo et al., 2022) En el pasado, el servicio a la mesa era un privilegio exclusivo de las clases altas, destacando figuras como el "camarero mayor" en las casas reales. El concepto moderno de restaurante surgió en Francia, y con él, la profesionalización del oficio de camarero. (Copyright Abades Triana, 2016)

Este trabajo aborda las diversas estrategias que pueden adoptar restaurantes, cafeterías y bares para refinar y elevar la calidad, eficiencia y profesionalismo del servicio de sala. (Torres Chávez et al., 2023) Va más allá de la simple toma de pedidos y entrega de platos: implica la gestión estratégica del tiempo, la distribución equitativa de tareas,

una comunicación efectiva y empática con el cliente, así como la capacidad de anticiparse y responder proactivamente a cualquier eventualidad. (Silva Gómez y Luján Jhonson , 2022)

Optimizar el servicio significa crear un entorno donde la fluidez operativa se combine con una atención personalizada y memorable. Para lograrlo, es necesario implementar estrategias innovadoras que incluyen desde la capacitación continua del personal en etiqueta y conocimientos del menú, hasta la adopción de tecnologías que agilicen los procesos (como sistemas de punto de venta móviles o aplicaciones de gestión de mesas). (FasterCapital, 2024) Como señala Ramírez (2023) en El silencio de los hosteleros: “Vive de lo que te apasiona sin ser un esclavo”.

En el Laboratorio de Gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), se llevarán a cabo acciones concretas para optimizar el servicio de meseros dentro del salón del laboratorio. Entre estas acciones destaca la implementación de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, que facilitarán el trabajo tanto de estudiantes como del personal en servicios tipo catering, garantizando un uso eficiente y seguro.

Además, el equipamiento del laboratorio con este tipo de instrumentos responde a la necesidad de mejorar el proceso educativo, asegurando una formación práctica de calidad. Estas medidas permitirán cumplir con las normas de servicio gastronómico y crear un entorno óptimo para el aprendizaje y la práctica profesional. (Cabero Almenara y Palacios Rodríguez , 2021)

Cabe destacar el legado de Auguste Escoffier, considerado el padre de la gastronomía moderna. En los restaurantes donde trabajaba, trasladó las cocinas de los espacios subterráneos a plantas superiores para mejorar las condiciones higiénicas y evitar la proliferación de plagas. (BlogESAD, 2023) También estandarizó el uso de uniformes para el personal de cocina y sala, e instauró normas de higiene que sentaron las bases para la reglamentación sanitaria en los restaurantes. Gracias a su aporte, se establecieron procedimientos que hoy consideramos fundamentales, como el uso del carné de manipulador de alimentos. (Bermeo Méndez y Caldas Molina, 2014)

2. PROBLEMA

La optimización en los entornos académicos es fundamental para el bienestar de los estudiantes, así como del personal docente y administrativo. En el caso específico del Laboratorio de Gastronomía de las carreras de Hospitalidad, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), sede Manta, la seguridad se vuelve prioritaria debido a la naturaleza de las actividades culinarias que allí se desarrollan.

Actualmente, este laboratorio carece de una adecuada implementación de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, lo cual compromete la confianza del estudiante y su capacidad de reaccionar con eficacia y destreza ante situaciones imprevistas que pueden surgir durante las prácticas.

La ausencia o escasez de este tipo de bandejas dificulta las labores prácticas de los futuros profesionales, especialmente en momentos de apuro, como simulacros, evaluaciones o eventos no programados, donde se requiere un desenvolvimiento ágil y seguro.

Ante esta situación, surge la necesidad urgente de dotar al Laboratorio de Gastronomía con este tipo de implementos, no solo para facilitar las prácticas de los estudiantes, sino también para fomentar una cultura de seguridad, eficiencia y profesionalismo en la manipulación y servicio de alimentos. Esta implementación contribuirá a garantizar un entorno adecuado para el aprendizaje y el desarrollo de competencias técnicas en concordancia con los estándares de calidad de la formación académica.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Implementar el uso de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante en el Laboratorio de Gastronomía de las carreras de Hospitalidad, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), con el fin de garantizar una formación académica práctica, segura y de calidad para estudiantes y personal.

3.2. Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico de la infraestructura interna y externa del Laboratorio de Gastronomía para identificar las necesidades específicas relacionadas con la implementación de bandejas de servicio y la optimización del servicio de sala.

Garantizar la adquisición de bandejas de servicio gastronómicas en cantidad y variedad adecuadas para el laboratorio, asegurando la cobertura de las prácticas formativas planificadas por la carrera.

Implementar un sistema de organización, limpieza y mantenimiento de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, que permita su disponibilidad permanente y cumpla con las normas de higiene y seguridad alimentaria requeridas para el correcto desarrollo de las actividades prácticas.

4. METODOLOGIA

4.1. Procedimientos

Para llevar a cabo la implementación de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, se realizará un análisis exhaustivo con el objetivo de diagnosticar las necesidades relacionadas con la optimización del servicio en el Laboratorio de Gastronomía de las carreras de Hospitalidad, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, sede matriz.

A través de esta observación diagnóstica se podrá identificar y tener una visión clara de los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento del laboratorio y en la calidad de las prácticas académicas. Este análisis permitirá fundamentar la toma de decisiones para una correcta implementación del equipamiento propuesto.

A continuación, se detallarán los pasos del análisis a realizar.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura moderna. - Disponibilidad de recursos suficientes para la implementación de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante. - Apoyo institucional sólido por parte de la ULEAM para proyectos de mejora y perfeccionamiento académico. - Cultura organizacional orientada al desarrollo profesional y bienestar del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, necesarias para un servicio eficiente y seguro. - Ausencia de variedad de bandejas adecuadas para diferentes situaciones prácticas, lo que limita la capacidad de respuesta ante eventos inesperados.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación en medidas de prevención, seguridad y uso adecuado de los equipos. • Asistencia de instituciones externas para formación sobre el manejo correcto de bandejas de servicio. • Implementación de tecnologías avanzadas como parte del proceso de perfeccionamiento. • Desarrollo de un manual de buenas prácticas que pueda servir como modelo para otras instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de accidentes dentro del laboratorio por la carencia de equipos adecuados. • Peligro constante para el personal durante el desarrollo de prácticas. • Posibles sanciones por incumplimiento de normas de seguridad alimentaria. • Incremento de regulaciones y responsabilidades legales ante incidentes provocados por la falta de bandejas adecuadas.

4.2. Técnicas

4.2.1. Técnicas de observación

Para llevar a cabo el proceso de optimización del uso de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante en el Laboratorio de Gastronomía de la ULEAM, se aplicó la técnica de observación directa. Esta técnica permitió realizar una valoración detallada del estado actual del laboratorio y su infraestructura, cumpliendo con el Objetivo 1 del proyecto.

A continuación, se presenta la ficha técnica aplicada:

Aspecto	Detalle
Nombre del proyecto	Optimización del servicio de camareros mediante la adecuación de bandejas de servicio redondas de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante en el Laboratorio de Gastronomía de las carreras de Hospitalidad, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), matriz Manta.
Objetivo	Realizar un diagnóstico de la infraestructura interna y externa del laboratorio para identificar las necesidades específicas de implementación de medidas de seguridad, prevención y equipamiento.
Técnica	Observación de técnica

<p align="center">Descripción de técnica</p>	<p>Recolección de datos mediante la inspección visual del entorno del laboratorio, permitiendo identificar necesidades específicas en cuanto a la implementación de bandejas de servicio y otros elementos de apoyo.</p>
<p align="center">Procedimientos</p>	<p>Preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de normativas y estándares de seguridad. - Diseño de lista de verificación. <p>Observación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recorrido sistemático del laboratorio. - Identificación de la falta de bandejas adecuadas. - Evaluación de ausencia de enseres. - Inspección del estado y disposición de las bandejas existentes. <p>Registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación de observaciones y fotografías. - Llenado de la lista de verificación. - Identificación de áreas que requieren intervención.
<p>Instrumentos utilizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hoja de registro de observación. - Lista de verificación.

	<ul style="list-style-type: none"> - Cámara fotográfica o dispositivo móvil para evidencias gráficas.
Criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativas de seguridad e higiene. - Existencia de manual de uso de equipos. - Disponibilidad de bandejas de servicio. - Accesibilidad y visibilidad de las bandejas dentro del laboratorio.

4.2.2. Focus group

Un *focus group* o grupo focal es una técnica de investigación cualitativa que se utiliza para recopilar opiniones, percepciones, actitudes e ideas de un grupo de personas respecto a un tema específico. Consiste en una conversación guiada por un moderador, donde los participantes comparten sus puntos de vista de manera interactiva, lo que permite explorar en profundidad sus experiencias y motivaciones.

¿Cómo funciona un *focus group*?

- Se reúne a un grupo pequeño de personas (generalmente entre 6 y 12).
- Un moderador guía la conversación con preguntas previamente preparadas.
- El objetivo es que los participantes hablen libremente, compartan sus opiniones y reaccionen a lo que dicen los demás.
- Se recomienda elegir entre 6 y 10 personas.
- Puedes seleccionar:

- Estudiantes de gastronomía.
- Chefs invitados o profesores.
- Clientes potenciales (si el laboratorio tiene prácticas abiertas al público).

Personas con diferentes niveles de conocimiento gastronómico (para contrastar percepciones).

El objetivo es obtener información detallada sobre las opiniones, actitudes y percepciones de los participantes en relación con el tema de estudio, adaptándolo a las realidades del laboratorio (Castellanos, 2013). De este modo, se cumple con el propósito de capacitar a los estudiantes, al personal docente y administrativo en el uso adecuado de la bandeja de servicio redonda de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante.

4.3. Métodos

4.3.1. Investigación descriptiva

Según el autor Robert Oppenheimer:

“Mientras los hombres sean libres para preguntar lo que deben, para decir lo que piensan y para pensar lo que quieren, la libertad nunca se perderá y la ciencia nunca retrocederá.” (Red de blogs, 2011)

La investigación descriptiva proporciona una base sólida de información detallada sobre la optimización del servicio de meseros y la implementación de la bandeja de servicio redonda de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante en el Laboratorio de Gastronomía de la ULEAM. Esta investigación resulta fundamental para

aplicar mejoras específicas y efectivas que garanticen un entorno seguro y preparado para la realización de eventos dentro del contexto académico.

Frecuencia y forma de uso de bandejas de servicio por parte de estudiantes y docentes

- **Objetivo:** Describir con qué frecuencia y en qué contextos los estudiantes y docentes utilizan las bandejas de servicio durante las prácticas en el laboratorio.
- **Variables:** Tipo de bandeja, número de usos, áreas donde se emplea con mayor frecuencia.
- **Método:** Observación directa y registro de datos.

Técnicas de manejo de bandejas en el servicio de alimentos

- **Objetivo:** Describir las técnicas más comunes que utilizan los estudiantes para cargar, sostener y desplazar las bandejas durante el servicio.
- **Método:** Observación estructurada, grabación en video y análisis del desempeño.

4.3.2. Investigación inductiva

La investigación inductiva parte de observaciones y propone teorías hacia el final del proceso, como resultado del análisis de la información recolectada. Este método es adecuado para cumplir los objetivos 1 y 2, ya que permite fundamentar las decisiones y acciones en observaciones concretas y datos reales, lo que aumenta la probabilidad de implementar medidas de seguridad efectivas y pertinentes para el Laboratorio de Gastronomía de la ULEAM.

4.3.3. Investigación bibliográfica

Según Roberto Hernández Sampieri (2024), *“Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos.”* (Suarez, 2022)

La investigación bibliográfica permitió fundamentar teóricamente los aspectos necesarios para el planteamiento de esta investigación.

4.4. Resultados

Durante la observación de las prácticas en el Laboratorio de Gastronomía, se identificó que el 75 % de los estudiantes utiliza las bandejas de servicio de forma ocasional, principalmente para transportar platos terminados desde el área de cocina hasta la mesa de montaje.

Sin embargo, el 60 % presenta errores en la técnica de manejo, tales como el uso de una sola mano para bandejas grandes, una postura corporal inadecuada o la colocación desequilibrada de los elementos. También se observó la ausencia de una instrucción formal sobre su uso correcto, lo cual genera inseguridad en los estudiantes al momento de realizar el servicio simulado.

La mayoría de los estudiantes (80 %), según encuestas aplicadas, considera importante aprender a manejar adecuadamente las bandejas, especialmente para futuras prácticas profesionales, pero perciben que este conocimiento se enseña de forma superficial.

Por tanto, se propone implementar una breve inducción sobre el uso correcto de las bandejas de servicio, como parte de las sesiones prácticas en el Laboratorio de Gastronomía. Esta inducción podría incluir:

Demostración técnica del manejo adecuado de diferentes tipos de bandejas (redondas de servicio múltiple).

- Prácticas dirigidas con retroalimentación personalizada.
- Ejercicios sobre equilibrio, postura y desplazamiento.
- Evaluación básica del desempeño al finalizar el módulo.

Además, se recomienda establecer un protocolo visual (mediante afiches o señalización) dentro del laboratorio, que refuerce las buenas prácticas en el uso de bandejas, favoreciendo así el aprendizaje continuo. (Mena Chiliquinga et al., 2023)

La implementación del equipamiento, junto con las capacitaciones, contribuirá significativamente a la optimización del laboratorio gastronómico, reduciendo los riesgos operativos y aumentando la preparación de los futuros profesionales. De esta manera, se asegura un entorno más seguro y eficiente para todos los usuarios del laboratorio, alineado con las mejores prácticas del servicio protocolario. (SCRIBD, 2020)

Para llevar a cabo el proceso de capacitación sobre el uso correcto de la bandeja de servicio redonda de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, se elaboró un plan que detalla los contenidos principales, el capacitador a cargo y la fecha de ejecución.

Por tanto, se propone implementar una breve inducción sobre el uso correcto de las bandejas de servicio, como parte de las sesiones prácticas en el Laboratorio de Gastronomía. Esta inducción podría incluir:

Demostración técnica del manejo adecuado de diferentes tipos de bandejas (redondas de servicio múltiple).

- Prácticas dirigidas con retroalimentación personalizada.
- Ejercicios sobre equilibrio, postura y desplazamiento.
- Evaluación básica del desempeño al finalizar el módulo.

Además, se recomienda establecer un protocolo visual (mediante afiches o señalización) dentro del laboratorio, que refuerce las buenas prácticas en el uso de bandejas, favoreciendo así el aprendizaje continuo. (Mena Chiliquinga et al., 2023)

La implementación del equipamiento, junto con las capacitaciones, contribuirá significativamente a la optimización del laboratorio gastronómico, reduciendo los riesgos operativos y aumentando la preparación de los futuros profesionales. De esta manera, se asegura un entorno más seguro y eficiente para todos los usuarios del laboratorio, alineado con las mejores prácticas del servicio protocolario. (SCRIBD, 2020)

Para llevar a cabo el proceso de capacitación sobre el uso correcto de la bandeja de servicio redonda de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante, se elaboró un plan que detalla los contenidos principales, el capacitador a cargo y la fecha de ejecución.

Contenido Principal	Capacitador	Fecha	Duración	Hora
Uso de Bandejas de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del uso correcto de los tipos de bandeja de servicio redonda de acero inoxidable con revestimiento interno antideslizante. • Instrucciones según las charolas. 	Especialista en protocolos y servicios en banquetes y eventos	Agosto de 2025	1 hora
Uso de Bandejas de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes del uso y limpieza. • Técnicas de limpieza. • Fingimiento eventos o eventos. 	Especialista en protocolos y servicios en banquetes y eventos	Agosto 2025	1 hora

5. PROPUESTO

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Bandeja de servicio de 35cm	Unidad	8		96
Bandeja de servicio de 45cm	Unidad	6		90
Galón de alcohol	Unidad			12
Cepillo de cerdas blandas	Unidad			1.50
Limpiones de tela	Unidad			3.50
Transporte	Unidad			20
Total				223

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	PLAZO
1	Elaboración del marco teórico	Revisión sistemática de la literatura inherente del título del proyecto	Semanas 1 y 2
2	Elaboración de la propuesta de solución	Incluye el análisis, diseño, cálculos y demás componentes necesarios de la propuesta de solución	Semanas 3 y 4
3	Implementación de la propuesta de solución	Consiste en la implementación de lo establecido en la fase previa	Semanas 5, 6, 7, 8, 9 y 10
4	Pruebas de verificación	Abarca las pruebas que se deben realizar sobre la solución implementada	Semana 11
5	Elaboración y revisión del informe final	Estructuración de los capítulos I, II, III, IV del informe final	Semanas 12, 13, 14 y 15
6	Comprobación de niveles de autenticidad	Enviar el informe al sistema anti plagio	
7	Terminación del informe corregido después de la revisión, en lo que será la versión definitiva, para su revisión.	Después de la revisión (en dos semanas), se perfecciona lo necesario.	Semana 16

7. BIBLIOGRAFIA

Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (18 de enero/junio de 2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *sciELO*.

Zárraga Cano , L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (28 de Marzo de 2018). *redalyc*. RECAI: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/html/>

Bermeo Méndez, V. P., & Caldas Molina, C. A. (2014). <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/97f793cb-3167-4d43-988b-12795c57dcb2/content>

Cabero Almenara, J., & Palacios Rodríguez , A. (5 de Enero de 2021). *AIESAD*. <https://www.redalyc.org/journal/3314/331466109010/html/>

Castellanos, R. E. (08 de Mayo de 2013). *SCRIBD*. Scribd Inc.: <https://es.scribd.com/document/140239560/Focus-Group>

Centurión Hidalgo, D., Espinosa Moreno, J., Baeza Mendoza, L., & García Centurión, J. A. (21 de Marzo de 2022). *sciELO*: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-91692021000100119

Copyright Abades Triana. (9 de agosto de 2016). *ABADEStriana*. <https://abadestriana.com/los-restaurantes-su-origen-e-historia/>

ESTUDIAHOSTELERIA. (18 de Mayo de 2023). *BlogESAD*. Blog de la escuela ESAH: <https://www.estudiahosteleria.com/blog/cocina/escoffier-alta-cocina>

FasterCapital. (2024). <https://fastercapital.com/es/tema/capacitaci%C3%B3n-y-capacitaci%C3%B3n-de-su-equipo-de-atenci%C3%B3n-al-cliente.html>

Graves, A. (2025). *bloomintelligence*. <https://bloomintelligence.com/blog/the-importance-of-restaurant-customer-satisfaction/#:~:text=The%20more%20satisfied%20customers%20are,convenience%20over%20their%20own%20convenience.>

Mena Chiliquinga, V. F., Lizano Saltos, V. C., & Domínguez Villacrés, F. S. (09 de Junio de 2023). *editorialalema*. <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/669>

Red de blogs. (01 de Noviembre de 2011). *Divulgación*. WordPress: <https://kapy83.wordpress.com/2011/11/01/la-frase-robert-oppenheimer/>

SCRIBD. (07 de Mayo de 2020). *SCRIBD*. <https://es.scribd.com/document/460260694/PROYECTO-DE-FACTIBILIDAD-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-UN-LABORATORIO-DE-GASTRONOMIA-APLICANDO-SISTEMAS-DE-CALIDAD-CERTIFICADOS>

Silva Gómez , E., & Luján Jhonson , L. G. (04 de Abril de 2022). *redalyc*: <https://www.redalyc.org/journal/6538/653869372008/html/>

Suarez, D. A. (12 de Noviembre de 2022). *SCRIBD*. <https://es.scribd.com/document/607087208/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION->

Torres Chávez, O., Álvarez Ojeda, V., Espinoza Manfugás, J. M., & Rodríguez Véliz, M. L. (05 de Septiembre de 2023). *ECA Sinergia*. redalyc.: <https://www.redalyc.org/journal/5885/588575738001/html/>

8. ANEXOS

Anexo 1: Evidencia de entrega de Bandejas de Servicios



Recepción de entrega de bandejas de servicios por parte de la encargada del Laboratorio Gastronómico ing. Dadiana Angulo.





Bandejas de servicios, cuyas medidas oscilan entre 35 cm cuya cantidad son 8 unidades y 45 cm cuya cantidad son 6 unidades.

