



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad:

Educación, Turismo, Artes y Humanidades

Carrera:

Técnica de Gastronomía.

Título:

Evaluación de utensilios profesionales básicos para servicio buffet como elemento
clave para la satisfacción del cliente

Autora:

Maisie Viviana Andrade Franco

Docente Tutor:

Ing. Anthony Fernando Navarrete García, Mg,

Manta, agosto del 2025

CERTIFICACION DEL TUTOR

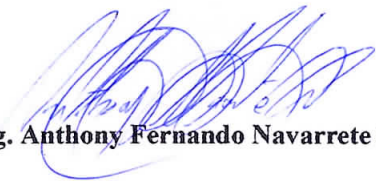
Yo, Ing, **Anthony Fernando Navarrete García**, en calidad de docente tutor, certifico que he dirigido y supervisado el trabajo de titulación realizado por la estudiante: **Maisie Viviana Andrade Franco**, perteneciente al cuarto semestre de la carrera Tecnología en Gastronomía de la universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

El presente proyecto de titulación con el tema:

“Evaluación de utensilios profesionales básicos para servicio buffet como elemento clave para la satisfacción del cliente”

Ha sido elaborado bajo mi orientación académica, cumpliendo con los lineamientos institucionales y los requisitos exigidos para obtener el título de Tecnóloga en Gastronomía, certifico que el trabajo refleja un esfuerzo genuino, ético y riguroso por parte de la autora, por lo que autorizo su presentación para la correspondiente evaluación.

En fe de lo cual, firmo la presente certificación.


Ing. Anthony Fernando Navarrete García

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quienes suscriben la presente:

Maisie Viviana Andrade Franco

Estudiante de la Carrera de **Gastronomía**, declaro bajo juramento que el proyecto de implementación cuyo título es: “Evaluación de utensilios profesionales básicos para servicio buffet como elemento clave para la satisfacción del cliente”, previa a la obtención del Título de Tecnóloga Superior en Gastronomía, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que se incluyen al final de este documento.

Manta, 11 de Agosto de 2025



Maisie Viviana Andrade Franco

DEDICATORIA

Con afecto, dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar a este punto y haberme dado salud y fuerza para cumplir con todos los objetivos.

A mi familia, por apoyarme para cumplir mis sueños en mi carrera deseada, pero principalmente a mi mamá por su amor, su apoyo y sacrificio. Sin ella yo no estaría aquí.

A mi Abuelita que fue una constante guía con su inmensa sabiduría y por acompañarme en cada paso de este camino.

A el amor de mi vida, mi novia Malena, por darme siempre su apoyo y no dejar que me rindiera nunca. Fue fundamental en todo el proceso de la creación de este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

En Primer lugar, me gustaría expresar las gracias a Dios. Gracias a mi familia que es un pilar fundamental de mi vida, por su amor, apoyo y fortaleza incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi mamá Shirley, por su ejemplo de dedicación, esfuerzo y perseverancia, y por sus sabios consejos que me han guiado en mi camino.

A mi abuelita, por su motivación constante y su cariño. A mis tíos por su respaldo, aliento y confianza que han depositado en mí. Gracias por siempre estar conmigo.

Extiendo mi gratitud a mi novia, por su paciencia, comprensión y compañía en los momentos de mayor exigencia, así como su fe en mis capacidades.

A mis Profesores, por compartir con generosidad sus conocimientos y fomentar en mí la pasión de esta carrera.

De manera especial, a mi tutor, Anthony Navarrete, por su valiosa orientación, tiempo y compromiso, cuyo acompañamiento fue clave para el desarrollo de este trabajo de investigación.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Evaluación de utensilios profesionales básicos para servicio buffet como elemento clave para la satisfacción del cliente”, ha sido realizado y concluido por Maisie Viviana Andrade Franco; 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:



Lic. Luis Reyes Chavez, Mg.

Presidente de Tribunal



Lic. Sión Saltos Gabriela Janeth, Mg.

Miembro de Tribunal



Lic. Delgado Delgado Diego Javier
García

Miembro de Tribunal



Ing. Anthony Fernando Navarrete

Tutor



Maisie Viviana Andrade Franco

Graduada

ÍNDICE

CERTIFICACION DEL TUTOR	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
TEMA:.....	11
1. INTRODUCCIÓN	11
2. PROBLEMA.....	12
3. OBJETIVOS	13
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	13
4. METODOLOGÍA.....	14
4.1. PROCEDIMIENTO	14
4.2. DESARROLLO	14

4.3. TÉCNICAS.	15
5. MARCO TEÓRICO	15
6. ANALISIS DE RESULTADOS	17
7. PRESUPUESTO	19
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19
9. CONCLUSIONES.....	20
10. RECOMENDACIONES	22
11. BIBLIOGRAFÍA.....	22
12.ANEXOS.....	26
INDICE DE TABLAS:	
Tabla 1. Tabla de presupuesto del proyecto de implementación.....	19
Tabla 2. Cronograma de Actividades.	19

RESUMEN

El presente trabajo de implementación tiene como objetivo evaluar los utensilios profesionales básicos utilizados en el servicio de buffet, considerando su influencia como elemento clave para la satisfacción del cliente. El estudio se desarrolló en el laboratorio Gastronomico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la carrera de Gastronomía, aplicando un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. Para la recolección de datos se utilizaron encuestas dirigidas a estudiantes de distintos semestres de la carrera de gastronomia que son usuarios que utilizan estos implementos en sus estudios.

Los resultados evidencian que la calidad, ergonomía, estado de conservación y funcionalidad de los utensilios tienen un impacto directo en la eficiencia del servicio, la presentación de los alimentos y la percepción general de los clientes. Se determinó que una adecuada selección y mantenimiento de estos implementos contribuye significativamente a optimizar la experiencia gastronómica, garantizando estándares de calidad y mejorando la satisfacción del usuario final. Este estudio resalta la importancia de gestionar de manera estratégica los utensilios en entornos académicos y profesionales, como parte fundamental del servicio buffet.

Palabras clave: servicio buffet, utensilios profesionales, calidad, satisfacción del cliente, gastronomía.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the basic professional utensils used in buffet service, considering their influence as a key element in customer satisfaction. The study was conducted in the gastronomic laboratory of the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, within the Gastronomy program, using a quantitative approach and a descriptive design. Data collection was carried out through checklists and surveys addressed to students, professors, and users participating in practical activities.

The results reveal that the quality, ergonomics, maintenance condition, and functionality of utensils have a direct impact on service efficiency, food presentation, and the overall perception of customers. It was determined that the appropriate selection, maintenance, and replacement of these implements significantly contribute to enhancing the gastronomic experience, ensuring quality standards, and improving customer satisfaction. This study highlights the importance of strategically managing utensils in both academic and professional settings as a fundamental aspect of buffet service.

Keywords: buffet service, professional utensils, quality, customer satisfaction, gastronomy.

TEMA:

Evaluación de utensilios profesionales básicos para servicio buffet como elemento clave para la satisfacción del cliente

1. INTRODUCCIÓN

El servicio buffet ofrece a sus consumidores un servicio ágil y rápido donde las comidas están hechas y listas para su consumo, por lo cual se ahorra el factor tiempo de cada uno de estos trabajadores (Celene Odilie Carrión Cardoza, 2015)

Un servicio de buffet de calidad no solo se limita a la comida, sino también a su presentación y al uso correcto de utensilios, como bandejas, pinzas y cubiertos. Estos elementos son cruciales para ofrecer una experiencia agradable a los clientes, ya que facilitan el acceso a los alimentos y fomentan una sensación de limpieza y organización.

La satisfacción del consumidor es clave en el sector de la alimentación, ya que impacta directamente en su percepción del servicio y en su decisión de regresar. Como señalaron Kotler y Keller (2016), “la satisfacción es la sensación de felicidad o decepción que surge al comparar lo que se espera de un producto con lo que realmente se recibe.”

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el laboratorio de cocina brinda un excelente entorno para que los estudiantes de Gastronomía perfeccionen sus habilidades en el servicio de buffet. Es vital que entiendan cómo la selección y manejo de estos utensilios pueden impactar en la satisfacción del cliente. Los estudios indican que factores como la calidad de los utensilios y la presentación de los platos pueden afectar notablemente la satisfacción general.

2. PROBLEMA

Como estudiante de la carrera de Gastronomía en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se reconoce que la satisfacción del cliente es un elemento esencial en el sector gastronómico. En el contexto de un servicio buffet, los implementos profesionales son fundamentales, ya que su calidad, estado y adecuación inciden directamente en la experiencia del cliente. No obstante, se ha identificado que el laboratorio de gastronomía de dicha universidad carece de utensilios especializados, lo cual podría influir negativamente en la percepción del servicio ofrecido.

La utilización de utensilios inadecuados o deteriorados puede dar lugar a situaciones que comprometan la satisfacción del cliente, tales como una mala presentación de los platos, dificultad en el autoservicio e incluso posibles problemas relacionados con la higiene. Cuando los implementos no cumplen con los estándares adecuados, los comensales pueden percibir una falta de profesionalismo y cuidado, lo que afecta su nivel de satisfacción y reduce su disposición a recomendar el servicio.

Esta situación resalta la necesidad de realizar un análisis exhaustivo de los utensilios profesionales básicos utilizados en el servicio de buffet del laboratorio de gastronomía. La presente investigación se justifica en la medida en que garantizar el uso adecuado de dichos utensilios no solo contribuye a una experiencia gastronómica satisfactoria, sino que también fortalece la formación de los futuros profesionales de la gastronomía, quienes deben estar preparados para ofrecer un servicio de calidad que priorice la satisfacción del cliente.

Este proyecto de integración tiene como objetivo investigar de qué manera los utensilios profesionales básicos utilizados en los servicios de buffet del laboratorio de cocina influyen en la satisfacción del consumidor. Para ello, se evaluarán aspectos como la ergonomía, el diseño y la funcionalidad de estas herramientas, así como su impacto en la percepción del servicio por parte de los clientes.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar los utensilios profesionales básicos para el servicio buffet en el laboratorio gastronómico, considerando criterios de selección, protocolos de uso y mantenimiento, con el fin de contribuir al aprendizaje práctico y a la satisfacción del cliente.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar las características técnicas y funcionales de los utensilios profesionales básicos para servicio buffet, considerando aspectos como durabilidad, higiene, ergonomía y diseño, con el propósito de seleccionar los más adecuados para el laboratorio gastronómico.
- Implementar los utensilios seleccionados para el servicio buffet en el laboratorio gastronómico, aplicando criterios definidos de uso y mantenimiento que favorezcan el aprendizaje práctico de los estudiantes.
- Evaluar el impacto de la implementación de los utensilios profesionales para servicio buffet en el laboratorio gastronómico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en relación con la satisfacción del cliente y la formación práctica de los estudiantes.

4. METODOLOGÍA.

4.1. PROCEDIMIENTO

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo con apoyo cualitativo, permitiendo analizar datos objetivos sobre utensilios profesionales básicos para servicio buffet y considerar percepciones de estudiantes y docentes (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Se trata de un estudio aplicado, de tipo descriptivo y evaluativo, con diseño no experimental y corte transversal (Sampieri et al., 2014).

La población está conformada por estudiantes y docentes del laboratorio gastronómico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. La muestra será seleccionada de forma no probabilística por conveniencia (Sierra Bravo, 2001).

Como técnicas de recolección se emplearán fichas técnicas para evaluar utensilios, encuestas estructuradas para recoger opiniones y guías de observación para registrar el uso en las prácticas. Los datos cuantitativos se analizarán mediante estadística descriptiva, y los cualitativos con análisis de contenido (Taylor & Bogdan, 1998).

Se respetarán los principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado y uso académico de la información (Código de Ética del Investigador, 2012).

4.2. DESARROLLO

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo en cinco etapas.

En primer lugar, se realizará una revisión bibliográfica para definir criterios técnicos sobre los utensilios profesionales utilizados en el servicio buffet.

En segundo lugar, se aplicarán fichas de evaluación para diagnosticar el estado y funcionalidad de los utensilios disponibles en el laboratorio gastronómico.

Posteriormente, se seleccionarán e implementarán los utensilios más adecuados conforme a los criterios establecidos.

En la cuarta etapa, se aplicarán encuestas y observaciones a estudiantes y docentes que utilicen dichos utensilios durante las prácticas.

Finalmente, se analizarán los datos recopilados para evaluar su impacto en el aprendizaje práctico y la satisfacción del cliente.

4.3. TÉCNICAS.

Para el desarrollo de esta investigación se emplearán las siguientes técnicas:

- Observación directa: Permitirá registrar de forma sistemática el uso y desempeño de los utensilios durante las prácticas de servicio buffet en el laboratorio gastronómico, identificando aspectos como funcionalidad, ergonomía y aplicación práctica.
- Encuesta estructurada: Se aplicará a estudiantes y docentes que participan en las prácticas, con el fin de conocer su percepción sobre la calidad, utilidad y ergonomía de los utensilios implementados, así como su impacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Análisis documental: Consistirá en la revisión de manuales técnicos, fichas de productos y normativas de higiene y seguridad aplicables a utensilios para servicio buffet.

5. MARCO TEÓRICO

La implementación adecuada de utensilios profesionales en el servicio buffet es un componente fundamental para garantizar tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del

cliente. El servicio buffet, como modalidad de atención gastronómica, exige una planificación cuidadosa de los recursos físicos, incluyendo la selección de utensilios que cumplan con criterios de calidad, funcionalidad, seguridad e higiene (Castro, 2018).

Los utensilios profesionales para buffet cumplen una función no solo operativa, sino también estética y comunicacional, ya que influyen en la percepción del comensal sobre el servicio ofrecido. Según Muñoz (2019), la presentación, organización y estado de los utensilios pueden determinar en gran medida la experiencia del cliente, convirtiéndose en elementos clave para lograr una experiencia gastronómica satisfactoria.

Desde el punto de vista educativo, el uso de utensilios profesionales en los laboratorios gastronómicos universitarios permite a los estudiantes familiarizarse con estándares reales de la industria, fomentando la formación práctica, el desarrollo de competencias técnicas y la adopción de buenas prácticas en la manipulación de alimentos (Gómez & Reyes, 2020). La calidad de estos recursos impacta directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que facilita la simulación de contextos laborales auténticos.

En este contexto, evaluar las características técnicas y funcionales de los utensilios es esencial. Criterios como la durabilidad, la resistencia al calor, la facilidad de limpieza, la ergonomía y el diseño juegan un papel determinante en la selección de los mismos (López, 2020). Además, se deben considerar aspectos normativos, tales como los establecidos por los organismos de control sanitario, que exigen el cumplimiento de estándares mínimos de inocuidad alimentaria.

Por otra parte, el proceso de implementación debe estar acompañado de protocolos claros de uso y mantenimiento, con el fin de preservar la vida útil de los utensilios y garantizar la seguridad alimentaria en todo momento (FAO, 2021). Esto también contribuye a una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el cuidado del entorno de trabajo.

Finalmente, la evaluación del impacto de estos utensilios en la satisfacción del cliente cobra relevancia si se considera que el servicio buffet, al ser autoservicio, implica una interacción directa del comensal con los equipos. La percepción del cliente respecto a la limpieza, la presentación y la accesibilidad de los utensilios puede influir en su nivel de satisfacción global (Rivera & Salazar, 2017).

6. ANALISIS DE RESULTADOS

Para evaluar la percepción de los estudiantes sobre los utensilios utilizados en el servicio buffet del laboratorio gastronómico, se aplicó una encuesta a 30 participantes. Los resultados obtenidos revelan información valiosa sobre la experiencia, expectativas y necesidades identificadas por los encuestados.

En cuanto a la participación en eventos buffet, el 52% de los estudiantes manifestó haber formado parte de este tipo de actividades, lo que indica una base de experiencia directa suficiente para emitir juicios informados sobre el servicio ofrecido. En relación con el nivel de satisfacción general, la mayoría de los encuestados valoró positivamente el servicio, con un promedio de calificación de 4 sobre 5. Sin embargo, también se identificaron algunas insatisfacciones puntuales relacionadas principalmente con aspectos operativos.

Entre los aspectos que requieren mejoras, los más mencionados fueron los utensilios y equipos utilizados, la temperatura de los alimentos y el orden en el servicio. Esto evidencia la percepción generalizada de que los implementos actuales presentan limitaciones que afectan tanto la eficiencia como la presentación del buffet.

Respecto a la adecuación de los utensilios disponibles en el laboratorio, el 52% de los encuestados indicó no estar seguro de su idoneidad, mientras que solo el 39% consideró que sí lo son. Esta incertidumbre refleja una posible falta de estandarización o desconocimiento sobre los estándares necesarios para un servicio buffet profesional.

En relación con las mejoras necesarias, los estudiantes identificaron como prioritarios utensilios como bandejas térmicas, pinzas de servicio, campanas de calor, dispensadores y soportes para carteles. Estas respuestas reflejan una necesidad clara de herramientas que aseguren la conservación de la temperatura, higiene, funcionalidad y presentación de los alimentos.

Cabe destacar que un 100% de los encuestados afirmó que la implementación de utensilios profesionales mejoraría la experiencia del cliente. Asimismo, todos recomendaron incluir este tipo de implementos especializados en futuras prácticas. Finalmente, el 96% de los participantes calificó con 5 (máxima puntuación) la influencia que tiene la calidad de los utensilios en su formación profesional, lo que resalta la importancia de contar con equipamiento adecuado para fortalecer el proceso educativo en gastronomía.

En conjunto, estos resultados justifican la necesidad de intervenir en el equipamiento del laboratorio gastronómico, no solo para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los comensales, sino también para optimizar el proceso formativo de los estudiantes.

7. PRESUPUESTO

Tabla 1. Tabla de presupuesto del proyecto de implementación.

Insumos	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Chafing Dish con 2 quemadores en acero inoxidable	1	\$84,85	\$84,85
Flama combustible en pastilla dura	2	\$3.23	\$6,46
Bandeja de acero inoxidable con cuchara y pinzas	2	\$32,06	\$65,72
		Total:	\$157,03

El presupuesto destinado para este proyecto de implementación fue de \$200,00. Tras la adquisición de los implementos básicos para el servicio buffet, se generó un gasto total de \$157,03.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2. Cronograma de Actividades.

Nº	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	PLAZO
1	Revisión del tema y revisión bibliográfica.	Revisión sistemática de la literatura inherente al título del proyecto	Semanas 1 y 2
2	Elaboración de la propuesta de solución	Incluye el análisis, diseño, cálculos y demás componentes	Semana 3 y 4

		necesarios de la propuesta de solución	
3	Implementación de la propuesta de solución	Consiste en la implementación de lo establecido en la fase previa	Semanas 5, 6, 7, 8, 9 y 10
4	Pruebas de verificación	Abarca las pruebas que se deben realizar sobre la solución implementada	Semana 11
5	Elaboración y revisión del informe final	Estructuración de los Capítulos I, II, III y IV del informe final	Semanas 12, 13, 14 y 15
6	Comprobación de niveles de autenticidad (Urkund)	Enviar el informe al sistema antiplagio.	Semana 16
7	Terminación del informe corregido después de la revisión, en lo que será la versión definitiva, para su presentación	Después de la revisión (en dos semanas), se perfecciona lo necesario	
Nota: puede darse el caso de semanas que se repiten, porque no es necesario esperar a tener totalmente terminada una tarea para comenzar otra, es decir, hay simultaneidad de tareas.			

9. CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió analizar de manera exhaustiva cómo la adopción de herramientas profesionales para el servicio buffet en el laboratorio de cocina de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí impactó en dos áreas fundamentales: la satisfacción del cliente y la formación

práctica de los estudiantes. El diagnóstico inicial mostró que la carencia de utensilios apropiados limitaba considerablemente tanto la calidad del servicio durante los eventos como el desarrollo de habilidades técnicas en los estudiantes.

Después de la introducción de los utensilios, los resultados obtenidos mostraron mejoras importantes. Desde la perspectiva del cliente, se notó una percepción más positiva sobre la organización, la presentación de los alimentos y el nivel de profesionalismo en el servicio. Proporcionar elementos como bandejas térmicas, pinzas, cristalería y vajilla específica no solo mejoró el nivel estético, sino que también ayudó a brindar una experiencia más cómoda, higiénica y placentera a los asistentes de los eventos académicos.

En relación con la formación práctica de los alumnos, la utilización de utensilios profesionales facilitó la comprensión de las técnicas reales de montaje, servicio y uso de equipos, acercándolos a escenarios laborales auténticos. Esto impactó de manera favorable en su desempeño, confianza y entendimiento de los protocolos operativos en un servicio buffet. La experiencia ganada al utilizar estos elementos también reforzó su capacidad de adaptarse, resolver problemas y trabajar en equipo, competencias esenciales para su futuro profesional en el ámbito gastronómico.

Adicionalmente, se observó que la mejora en el ambiente de prácticas no solo eleva la motivación del estudiante, sino que también añade prestigio al programa académico, proyectando una imagen institucional que cumple con los estándares de calidad del ámbito. En conjunto, los resultados apoyan la relevancia de considerar el equipamiento como un elemento educativo fundamental, no solo funcional.

En resumen, la implementación de utensilios profesionales en el laboratorio de gastronomía no solo ayuda a ofrecer servicios de mejor calidad durante los eventos buffet, sino que también actúa como una herramienta de enseñanza eficaz que enriquece el aprendizaje práctico de los estudiantes. Esto refuerza la necesidad de mantener, modernizar y diversificar

los recursos técnicos disponibles, con el objetivo de establecer una educación gastronómica completa, pertinente y de alto estándar.

10. RECOMENDACIONES

1. Mantener y renovar el equipo profesional del laboratorio gastronómico: Se sugiere que la institución desarrolle un programa de mantenimiento preventivo y actualización regular de los utensilios y equipo de buffet, para garantizar su eficacia, limpieza y presentación.

2. Se recomienda integrar a prácticas relacionadas con el uso de menaje de mesa y servicio de buffet en las materias, con el objetivo de fortalecer la experiencia del alumno y su habilidad técnica desde los primeros ciclos.

3. Informar de manera continua a estudiantes y docentes en el uso de menaje: Se propone organizar talleres, exposiciones o charlas técnicas lideradas por docentes profesionales, enfocadas en el uso adecuado, limpieza y presentación de los utensilios, promoviendo la calidad y eficiencia en el servicio.

11. BIBLIOGRAFÍA

Celene Odilie Carrión Cardoza, K. M. (2015). *Propuesta Plan de Mejora en el Proceso de Servicio Buffet en Café Papa Otto Ubicado*. Managua: UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA.

Kevin Lane Keller, P. K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.

Fernández, J., & Muñoz, R. (2024). Evaluación de utensilios gastronómicos y su impacto en la formación práctica. Editorial Gastronómica.

García, M., & Pérez, L. (2022). Gestión de equipos para servicios buffet: Guía práctica para laboratorios gastronómicos. Ediciones Académicas.

Gómez, R., & Fernández, C. (2023). Innovación en utensilios para servicios gastronómicos: Nuevas tendencias y mejores prácticas. Editorial Gourmet.

Hernández, P., & Rivera, S. (2023). Ergonomía y diseño de utensilios para servicios de alimentos: Impacto en la eficiencia y satisfacción del cliente. Revista de Tecnología Gastronómica, 15(2), 45-59.

López, A., Torres, M., & Rodríguez, E. (2024). Implementación de utensilios en laboratorios gastronómicos: Un enfoque práctico. Universidad Gastronómica del Pacífico.

Martínez, J., & Gómez, D. (2023). Evaluación de la calidad en utensilios de cocina para servicios buffet. Revista Científica de Gastronomía, 18(1), 112-130.

Pérez, F., & Sánchez, M. (2023). Análisis comparativo de utensilios de buffet: Calidad, costo y durabilidad. Estudios en Gastronomía Aplicada, 12(3), 67-84.

Rodríguez, L., & Torres, G. (2023). Utensilios profesionales para servicios buffet: Guía técnica para laboratorios gastronómicos. Ediciones Gastronómicas.

Sánchez, P., & Morales, R. (2023). Formación práctica en gastronomía: Mejorando la experiencia educativa con utensilios profesionales. Revista de Educación Gastronómica, 14(2), 90-105.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5.^a ed.). Caracas: Episteme.

Código de Ética del Investigador. (2012). Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). México: McGraw-Hill.

Martínez, M. (2006). Técnicas y herramientas para la recolección de datos. México: Trillas.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). México: McGraw-Hill.

Sierra Bravo, R. (2001). Técnicas de investigación social. Madrid: Paraninfo.

Tamayo, M., & Tamayo, A. (2004). El proceso de investigación científica. Bogotá: Limusa.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1998). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.

Castro, M. (2018). Gestión operativa de servicios de alimentos y bebidas. Editorial Gastronómica.

FAO. (2021). Codex Alimentarius: Normas internacionales para prácticas de higiene de los alimentos. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

Gómez, L., & Reyes, C. (2020). Didáctica en la formación práctica gastronómica. Revista de Educación y Ciencias Sociales, 25(3), 45-58.

López, J. (2020). Selección de equipos y utensilios para cocinas profesionales. Manual Técnico de Tecnología Culinaria.

Muñoz, D. (2019). Calidad en la atención gastronómica y percepción del cliente. Universidad Nacional de Córdoba.

Rivera, S., & Salazar, J. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del cliente en servicios de buffet. Revista de Turismo y Hospitalidad, 10(2), 77-91.

12.ANEXOS

¿En qué semestre te encuentras actualmente?

31 respuestas

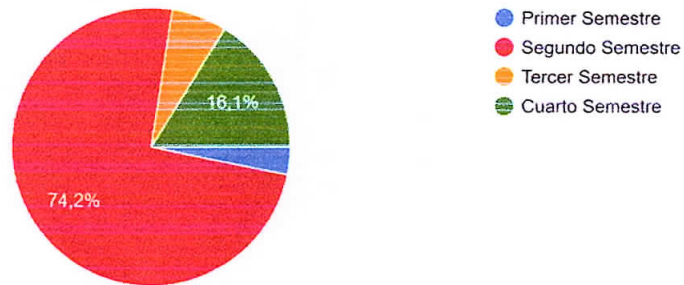


Ilustración 1. Primera pregunta de la encuesta realizada a estudiantes de la carrera de

¿Has participado en algún evento buffet organizado en el laboratorio gastronómico?

31 respuestas

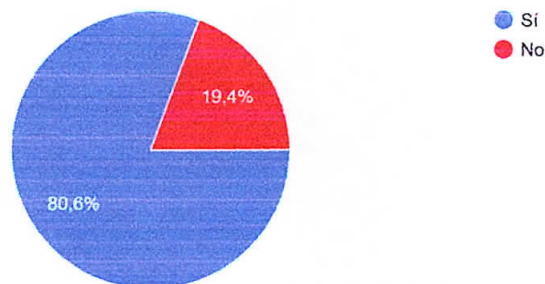


Ilustración 2. Segunda pregunta de la encuesta realizada a estudiantes de la carrera de

¿Qué tan satisfecho(a) estás con el servicio buffet brindado en los eventos del laboratorio? (Escala del 1 al 5)

31 respuestas

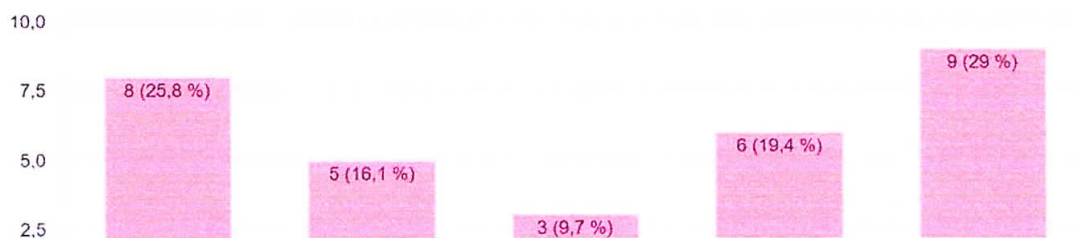


Ilustración 3. Tercera pregunta de la encuesta realizada a estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM Matriz Manta.

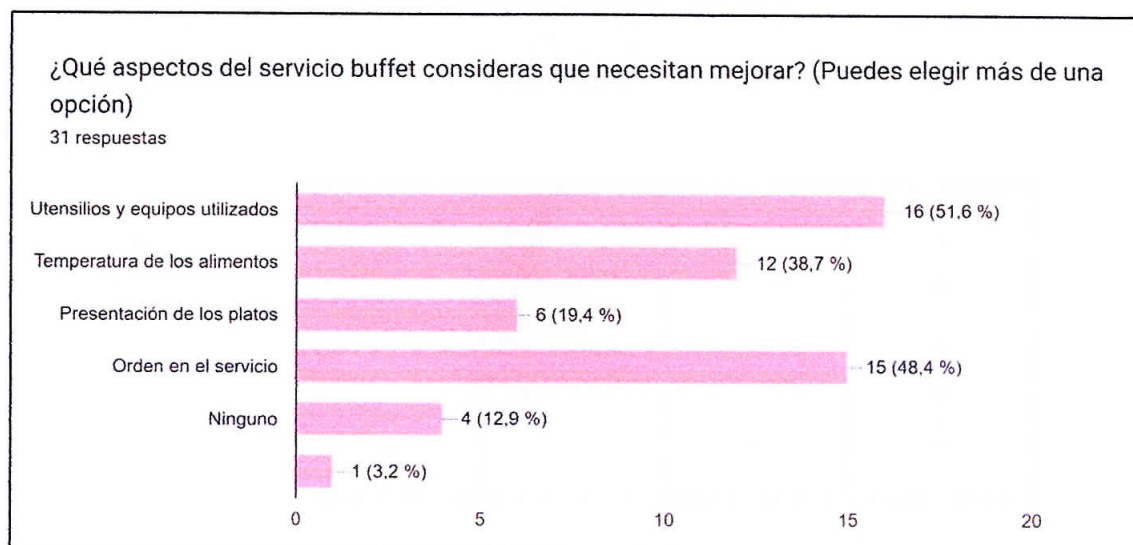


Ilustración 4. Cuarta pregunta de la encuesta realizada a estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM

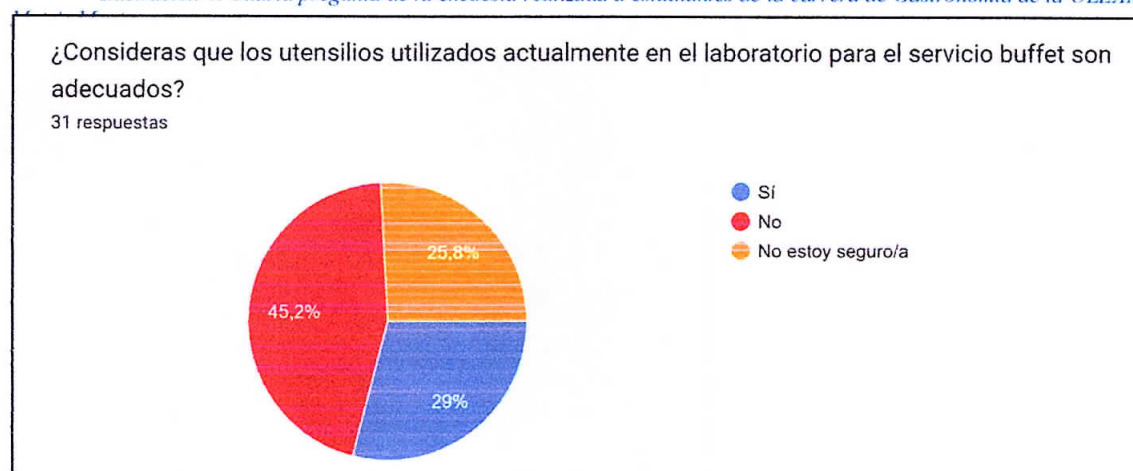


Ilustración 5. Quinta Pregunta realizada a los estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM Matriz

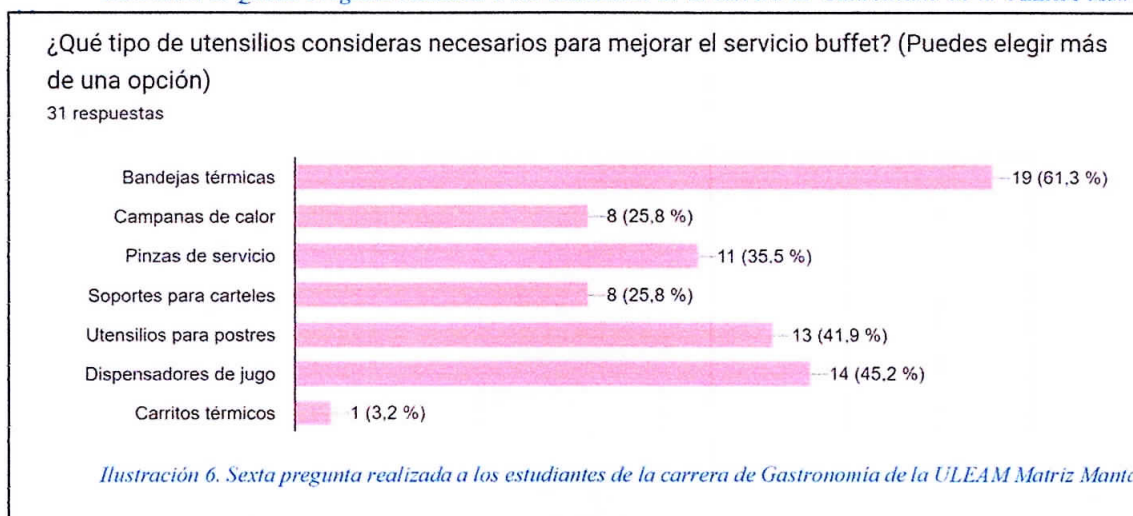


Ilustración 6. Sexta pregunta realizada a los estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM Matriz Manta.

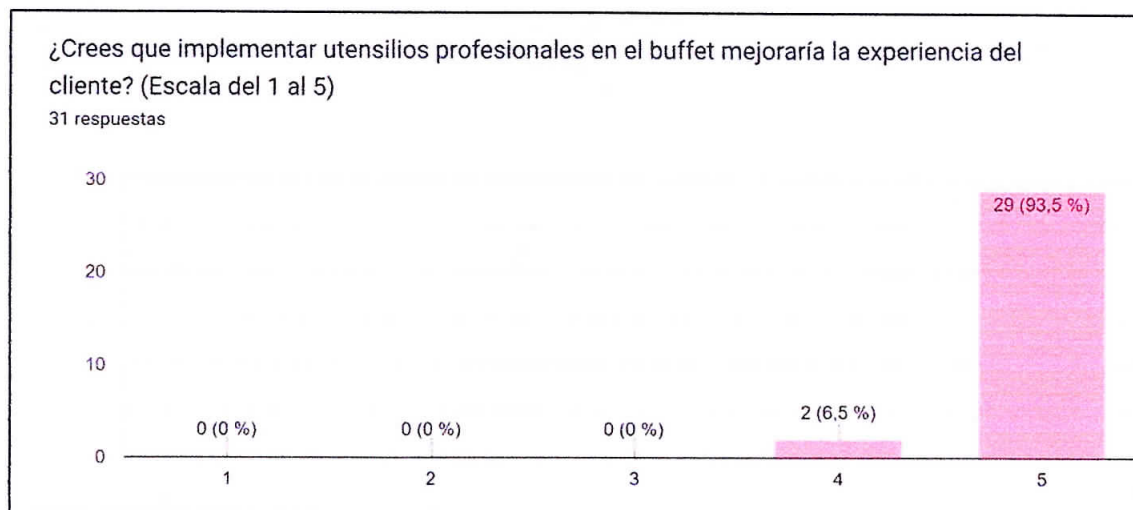


Ilustración 7. Séptima pregunta realizada a los estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM Matriz



Ilustración 8. Octava pregunta realizada a los estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM Matriz

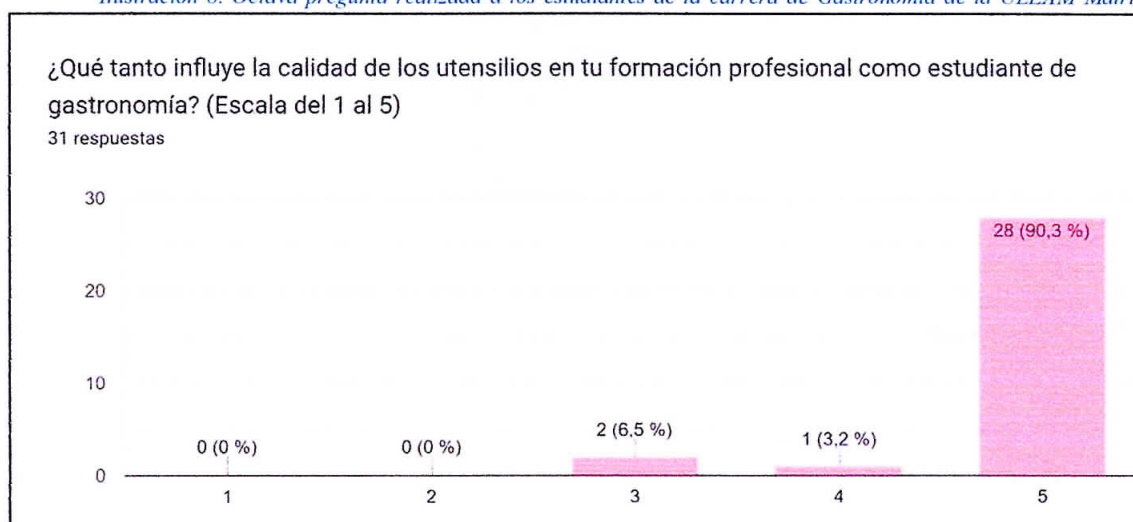


Ilustración 9. Novena pregunta realizada a los estudiantes de la carrera de Gastronomía de la ULEAM Matriz

