



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO**



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA:

**ANÁLISIS DEL RECURSO HUMANO QUE LABORA EN LOS
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN
MONTALVO.**

AUTOR:

RAMOS VERA LUISA ALEXANDRA

TUTOR:

MSC. OLAYA REYES JOHANA

BABAHOYO ECUADOR

2023

~ 1 ~



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar a este ciclo, y poder cumplir uno de mis objetivos, por haberme guiado en camino correcto para ser una profesional. En segundo lugar, les agradezco a mis padres por que han apoyado desde el inicio de la carrera a pesar de momentos difíciles, me motivaron a seguir adelante, en especial a mi madre que ha sido el motivo por el cual he llega hasta esta etapa, sin sus consejos, su apoyo no hubiera podido seguir estudiando, a mis hermanos que me han ayudado en cada momento y aun lo siguen haciendo. También a un hombre muy especial en mi vida que desde que inicio me ha motivado para seguir adelante y no caer en los momentos difíciles que hemos pasado. Con ayuda de Dios y cada una de estas personas he podido llegar a este último punto de la universidad, por lo cual estoy agradecida y bendecida con tenerlos, son mi apoyo principal.



RESUMEN

Toda empresa que desea tener éxito en sus operaciones debe tener un personal capacitado, capaz de realizar con eficiencia su trabajo y de enfrentar las situaciones inesperadas que puedan surgir de manera adecuada para lograr contribuir a los objetivos empresariales. Para los establecimientos de alimentos y bebidas, el talento humano es un factor determinante para la calidad en la ejecución del servicio.

El presente estudio de caso analiza el recurso humano que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Montalvo con enfoque en la capacidad para identificar el potencial de recursos y habilidades que poseen dichas empresas. A través de una investigación mixta, se realizaron 20 encuestas a cocineros y meseros polivalentes; y, 5 entrevistas a propietarios para obtener información sobre el personal y analizar el desempeño de sus empleados. Se pudo evidenciar que hay una baja calidad al ofrecer servicios por la falta de capacitación y conocimientos en las distintas áreas que están asignados.

Palabras clave: Establecimientos, Recursos humanos, Entrevistas, Encuestas, Conocimiento, Habilidades.



ABSTRACT

Any company that wants to be successful in its operations must have a trained staff, capable of carrying out their work efficiently and coping with unexpected situations that may arise in an appropriate manner in order to contribute to business objectives. For food and beverage establishments, human talent is a determining factor for the quality in the execution of the service.

This case study analyzes the human resources that work in food and beverage establishments in the Montalvo canton with a focus on the ability to identify the potential of resources and skills that these companies possess. Through a mixed investigation, 20 surveys were carried out on versatile cooks and waiters; and, 5 interviews with owners to obtain information about the personnel and analyze the performance of their employees. It was possible to show that there is a low quality when offering services due to the lack of training and knowledge in the different areas that are assigned.

Keywords: Establishments, Human resources, Interviews, Surveys, Knowledge, Skills.



INDICE

AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	3
CONTEXTUALIZACIÓN	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
2. JUSTIFICACIÓN.....	8
OBJETIVOS DE ESTUDIO	10
<i>Objetivo General</i>	10
<i>Objetivos Específicos</i>	10
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	11
DESARROLLO	12
MARCO CONCEPTUAL.....	12
Establecimientos de alimentos y bebidas.....	12
Cafetería.....	13
Bar.....	13
Restaurante.....	13
Discoteca.....	14
Establecimiento móvil.....	14
Plazas de comida.....	14



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Servicio de Catering.....	14
Recurso Humano.....	15
Gestión del talento humano.....	15
Competencias laborales.....	17
Competencias laborales de alimentos y bebidas en el Ecuador	18
Requisitos de competencias laborales de los restaurantes.....	18
Requisitos de competencias laborales chef	18
Administrador de restaurantes.....	19
Cocinero polivalente	19
Mesero polivalente.....	19
Establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo	20
MARCO METODOLÓGICO	21
RESULTADOS.....	23
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33
REFERENCIAS Y CITAS	42
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXO.....	44



CONTEXTUALIZACIÓN

1. Planteamiento del problema.

Hoy en día, los establecimientos de alimentos y bebidas contratan personal con falta de capacitación, para los diferentes puestos en las áreas de trabajos. Con mucha frecuencia la contratación de nuevos empleados se da por referencias personales, donde seleccionan a las personas sin formación profesional, es decir que no están capacitados para el cargo. Lo que afecta en gran magnitud a la productividad del negocio, causando inconformidad por parte del cliente.

A través de la realización de las practicas pre profesionales por parte de la autora de la presente investigación, se pudo constatar que en el establecimiento referido no es parte de su proceso entrevistar al personal que ingresa al establecimiento ni tampoco tienen procesos de capacitación para asegurar que el empleado esté capacitado para realizar las labores encomendadas.

Esta es una de las realidades que se presentan frecuentemente en las pequeñas y medianas empresas de los establecimientos de alimentos y bebidas el cantón Montalvo.

En el cantón Montalvo provincia de los Ríos existen diversos establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas, los cuales son visitados por turistas y personas de sus alrededores que buscan un servicio de calidad y a la vez una atención que motive un retorno debido a la atención. Sin embargo, no todos estos establecimientos logran satisfacer estas necesidades de los clientes.

La presente investigación nos permite identificar si el personal que se encuentra laborando en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo no están capacitados para los cargos que ejercen, lo que influye en la ejecución del servicio y por ende perjudica la rentabilidad de los negocios. Problemática que se investigará a través del presente estudio de caso.



2. Justificación.

La presente investigación ofrece un estudio de caso que se centra en analizar el recurso humano que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo con enfoque en la capacidad, a través de la identificación de la competencia laboral de los cargos indispensables en las pymes turísticas y realizando una comparación entre el personal y el perfil laboral. Lo que permitirá identificar los principales indicios que pudieran afectar a la rentabilidad de dichos establecimientos.

Los beneficiarios de este caso serán los propietarios de dichos establecimientos al poder identificar si el recurso humano empleado cumple con los requisitos básicos para los cargos que ocupan, resultados que facilitarán la toma de decisiones respecto a la selección, contratación, formación y promoción de empleados. Los usuarios de los servicios que brindan dichos establecimientos también se beneficiarán al disponer de servicios de una mejor calidad.

La trascendencia del presente proyecto radica en que a través de la identificación de aspectos que permitan la mejora de los servicios y el fortalecimiento de las pymes de establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo, los resultados de la investigación permitirán la identificación de debilidades y fortalezas, información que servirá de base para establecer acciones de mejora en relación a la gestión del recurso humano en dichos establecimientos. Una vez que los establecimientos dispongan de personal capacitado para una atención de calidad para los usuarios, esto incidirá en beneficios para el destino y la comunidad local.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



El presente estudio de caso es factible debido a que por la naturaleza de los establecimientos de alimentos y bebidas es posible el acercamiento con los informantes claves y sujetos de estudio, a través de la aplicación de los instrumentos de investigación.



Objetivos de Estudio

Objetivo General

- Analizar el recurso humano que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo con enfoque en la capacidad para identificar el potencial de recursos y habilidades que poseen dichas empresas.

- *Objetivos Específicos*

- Identificar los principales cargos y determinar la percepción de la satisfacción, autovaloración del desempeño por parte del personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo.
- Comparar lo que se espera del personal con su desarrollo en la ejecución del servicio.
- Determinar si los empleados cumplen los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que deben cumplir.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Línea de Investigación

El presente estudio de caso corresponde a la línea de investigación analizar el recurso humano de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo. Va enmarcado en la línea de desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos, con la sublínea nivel de capacidad de recursos humanos en el área turística.



DESARROLLO

3. Marco Conceptual

Establecimientos de alimentos y bebidas.

Un establecimiento de alimentos y bebidas es una parte importante del sector turístico, por lo que genera una fuente de entretenimiento gastronómico y cultural para los turistas.

Estos establecimientos pueden ser restaurantes, bares, cafeterías entre otros.

Un restaurante es la actividad que se ocupa de brindar a los extranjeros y ciudadanos servicios de alimentación y bebida, quedando integrados como establecimientos en los sectores de los restaurantes, cafeterías y bares. El término se deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperara o restaurar. (Fernandez, 1997, pág. 27).

Los establecimientos de servicios turísticos son importantes para la economía y la sociedad ya que proporcionan empleo a muchas personas y ofrecen lugares donde la gente puede reunirse, socializar y disfrutar de comidas y bebidas. Los restaurantes, por ejemplo. Pueden ofrecer una amplia variedad de platos y se espera que los clientes se sienten y coman en el lugar.

La actividad de las empresas destinadas al servicio de comida y bebidas cada día alcanza un mayor desarrollo, adaptándose a las necesidades de la vida de una sociedad moderna, en la que comer fuera de casa se ha convertido en una actividad habitual (Angelo, 1996, pág. 597)

Los establecimientos destinados a ofrecer este tipo de servicios han experimentado un gran desarrollo en las últimas décadas y esto se debe en parte, a los cambios en los hábitos de



las vidas de las personas. La vida moderna es cada vez más agitada, por lo que muchas personas prefieren salir de casa y comer fuera. Estos se han convertido en una actividad habitual ya sea para reunirse con amigos hacer negocios o simplemente disfrutar de una comida diferente. Los establecimientos de alimentos y bebidas se suelen clasificar en diferentes categorías como son:

Cafetería

Según el MINTUR (2018) afirma que las cafeterías son aquellos establecimientos donde se elaboran y sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos o calientes que se requiera poca preparación. En estos lugares se pueden ir a disfrutar bebidas calientes y frías. (p.16).

Bar

Según el (Ministerio de turismo (2018) certifica que los bares son establecimientos donde se consume bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuyas estructuras debe tener una barra o mostrar donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento, no podrá contar con área de baile (p.17).

Restaurante

El art 4, del Ministerio de turismo, (2018) establece que los establecimientos donde se elaboran alimentos preparados. En estos establecimientos se pueden comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicios y de autoservicio. (p.17).



Discoteca

Según MINTUR (2018) una discoteca es un establecimiento de lugar nocturno los cuales son más populares para los jóvenes y adultos que prefieren salir de la rutina e ir a escuchar música grabada en vivo, bailar y consumir bebidas que cuentan con una pista de baile. También pueden contar con actuaciones en vivos artistas o pueden organizar eventos temáticos o fiestas especiales. (p.18).

Establecimiento móvil

Según el Ministerio de turismo (2018) un Establecimiento móvil es donde se elaboran y sirven alimentos preparados, ya sean fríos o calientes también ofrecen bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Este tipo de establecimiento se caracteriza por prestar servicios itinerantes de alimentos y bebidas.

Plazas de comida

Según MINTUR (2018) las plazas de comidas son consideradas como los sitios que agrupan diversos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas y que no se encuentran dentro de un centro comercial. (p.18).

Servicio de Catering

Según el MINTUR (2018) indica que el servicio de Catering es la prestación externa del suministro de comida preparada para abastecer todo lo necesario para la organización de cualquier evento, banquete, fiesta o similares; y, es en general la prestación de servicios de preparación de comidas para ser vendidas o servidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran (no comprende el servicio a domicilio de un restaurante, cafetería o establecimiento de alojamiento (p.17).



Recurso Humano.

El recurso humano se refiere a la persona capaz o apta para determinada ocupación, capacitada en el sentido que comprende y que tiene la capacidad de resolver problemas.

Dado que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesarias para aquello. Apta, en el sentido que puede desarrollar competentemente una determinada actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación. (RAE, 2014, pág. 18)

Jericó (2001) expone, al talento humano de una forma mas resumida. Como aquellas personas con capacidades comprometidas al realizar cosas que mejoren los resultados. Asimismo define al profesional con talento, como un profesional comprometido que pone en practica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización. (p. 14).

El talento humano responde a los siguientes significados: recursos humanos; son individuales y la diversidad de industrias y profesiones; y el talento humano define con habilidades, conocimiento y destrezas que ayudan a establecer el potencial de las personas en la organización (Moreno , 2012, pág. 15).

Gestión del talento humano

De acuerdo Chiavato (2009) la gestión del talento humano es una parte importante dentro de una empresa o establecimiento turístico. Que permite gestionar, reclutar, seleccionar, orientar, desarrollar y motivar a cada uno de sus integrantes. Además, forma parte de una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa en sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad y cumplimiento. (p.27).



Según Ramírez (2018) el talento humano desde el punto de vista estratégico es una teoría gerencial, desde el punto de vista de la gestión y las capacidades de los recursos humanos, se guía por la naturaleza y la forma de dirigir estratégicamente los recursos de gestión, con el fin de mejorar la productividad y las ganancias de la empresa. (p.26).

Según Ramirez (2019) indica que la gestión del talento humano es un factor clave que consiste en desarrollar cualidades, características competitivas, para implementar políticas y crear una estructura organizacional rentable y que sea beneficioso para cualquier empresa, lo que permitan llegar al éxito (p.39).

Seyun Bonillas Vegas (2013) testifica que el departamento humano ha evolucionado a lo largo de los años por lo que el desempeño del departamento es vital para el éxito de las empresas, es necesario tener en cuenta el conocimiento y las habilidades a la hora de contratar un talento humano, de esa manera se puede brindar capacitación u orientación. (p.12).

Segun Bautizta (2014) certifica que la formación del talento es parte de la cultura organizacional que permite a los empleados tener habilidades para desenvolverse efectivamente en la organización, la misma forma que ayuda a que el talento se sienta capaz y que se preocupa por el crecimiento y desarrollo que logra en la organización. (p.13).

Según Prieto (2010) afirma que. La gestión de talento humano es el motor que fortalece, atrae el crecimiento y desarrollo de las empresas, esto significa, que es la base del negocio. Los



trabajadores son aquellos colaboradores que influyen positivamente al rendimiento empresarial. (pág. 23)

Competencias laborales

La Norma Técnica Ecuatoriana, (INEN, 2006) estipula que las competencias laborales son aquellas habilidades, actitudes, conocimientos, que posee una persona para el correcto desempeño en una empresa o establecimientos. Unas de las competencias profesionales que incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes, es aquello que hace competente a la persona para un determinado puesto de trabajo. En el mundo la competencia es cada vez más internacional las naciones resultan más importantes, como base de competencia se ha desplazado cada vez hacia la creación y simulación de conocimientos. (p.3).

Las competencias laborales se determinan como un conjunto evaluable que permiten el desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo, de acuerdo con los estándares históricos tecnológicos vigentes. Ducci (1997) menciona que, la formación profesional son todas aquellas habilidades y aptitudes que tienen las personas que les permite desarrollar un trabajo de forma exitosa. (p.13).

Existen cinco tipos de competencias que son:

Competencias de logro y acción: son aquellas motivaciones y preocupación por el trabajar y competir para superar la excelencia.

Competencias de influencias: aquel deseo de producir un efecto sobre los demas.



Competencias y dirección: trata de gestionar, al recurso humano para establecer unión en la organización.

Competencias cognitivas: son aquellos pensamientos analíticos, que tratan de comprender situaciones y resolver problemas.

Competencias de eficiencia personal: se refiere a hábitos de autoconfianza, y compromiso de sí mismo.

Competencias laborales de alimentos y bebidas en el Ecuador

Según el Ministerio de turismo (2018) las competencias laborales de para los establecimientos de AyB del Ecuador deben Contar por lo menos el 50% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas (p.23).

Requisitos de competencias laborales de los restaurantes

De acuerdo a la Norma Técnica Ecuatoriana (INEN,2006) el administrador de un restaurante se ocupa principalmente de administrar el servicio de un restaurante o de un área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación administración del personal, comprar, almacenar ventas de productos y servicios, control contable apoyar a la dirección y satisfacción del cliente. (p.3).

Requisitos de competencias laborales chef

Según la Norma Técnica Ecuatoriana (INEN,2006) el chef de cocina se ocupa, principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos, también supervisa el equipo de



trabajo de la cocina y se asegura de la calidad de los productos, servicios y la rentabilidad para el establecimiento cumpliendo siempre las normas de seguridad alimentaria. (p.23).

Administrador de restaurantes

Es aquella persona que dirige y toma decisiones del establecimiento, además es la que guía y corrige aquellas fallas que puede producir una baja rentabilidad en el negocio, es decir tiene como objetivo cumplir metas, son los responsables de elegir al personal que va a laborar y ver si se encuentra capacitado o aptos para realizar las funciones, se asegura de tener un personal adecuado para que lleve a cabo sus funciones de la empresa.

Cocinero polivalente

De acuerdo al Instituto Ecuatoriano de Normalización (2008) afirma que cocinero polivalente es aquel que demuestra su destreza en la cocina exponiendo sus habilidades en la preparación de diferentes platos, es el primero que ejecuta las recetas.

Mesero polivalente

De acuerdo al Instituto Ecuatoriano de Normalización (2008) el mesero polivalente es aquel que cumple diversos requisitos de competencias laborales, para formarse siendo un buen mesero. El mesero es aquella persona importante de un establecimiento de alimentos y bebidas por lo que su función es de recibir y atender al cliente de forma amable y cortés brindando un buen servicio de atención.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo

El Cantón Montalvo se encuentra al sureste de la provincia de los Ríos a 35 km de la capital provincial Babahoyo, con un número de habitantes de 29,399 es conocida por sus ríos, climas y su gastronomía. En Montalvo se realizan diversos tipos de turismo, entre ellas el turismo interno que visitan principalmente las ciudades más cercanas. Entre ellas Babahoyo, Baba, Vinces entre otras. Montalvo es muy visitado con frecuencia los fines de semana. Además de sus ofertas, no solamente tiene complejos turísticos si no que consta con diversos establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas para quienes lo visitan.



Marco Metodológico

En el presente marco metodológico se precisarán los procesos que se usaron para desarrollar el estudio de caso de la investigación de campo, a través de la ficha de observación, que fue desarrollado a partir de diciembre del 2022 a marzo del 2023. El método utilizado fue el inductivo, con una entrevista estructurada, abierta, con un número de 5 preguntas, dirigidas a los propietarios de los establecimientos.

Se aplicó una encuesta al personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Montalvo, de acuerdo al catastro otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón, están registrados 8 establecimientos de A&B. Se procedió a seleccionar a 5 establecimientos por el método no probabilístico por conveniencia, debido a que el sector carece de mayor cantidad de establecimientos o de establecimientos considerados turísticos. Cabe recalcar que, de acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo, están registrados 8 establecimientos. La encuesta se la aplicó a 20 personas, entre meseros y cocineros polivalentes.

Como parte de la investigación se generó una ficha de observación con la finalidad de establecer si las personas que laboran en dichos establecimientos cumplen con los requisitos mínimos requeridos para el cargo que ocupan. Para el diseño del instrumento, se procedió a realizar una investigación de tipo documental para determinar los parámetros a considerar para evaluar la capacidad de los empleados. Se consideraron pertinentes de ser utilizadas a las normas INEN de competencias laborales correspondientes a administrador de restaurantes, cocinero polivalente y mesero polivalente. Sin embargo, se descartó seleccionar a la competencia de administrador de restaurantes, porque los establecimientos de A&B en el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



cantón Montalvo, corresponden a pymes turísticas que no contratan a administradores según el relevamiento de información realizado por la investigadora. Por otra parte, el perfil del cocinero polivalente se descartó por la dificultad de acceder al puesto de trabajo para observar el desempeño de los trabajadores durante sus actividades cotidianas laborales. Finalmente, se seleccionó el perfil del mesero polivalente debido a que, por la naturaleza de su cargo, es factible realizar una investigación a través de la observación directa del investigador. El investigador aplicó el instrumento mediante la técnica observación de cliente misterioso para observar y evaluar el desempeño de los empleados a través de una visita sin ser anunciada a fin de relevar la información que precisa la ficha de observación.



Resultados

Cada uno de los objetivos específicos planteados se han dado cumplimiento a través del presente estudio. A continuación, se presentan los resultados:

En relación al primer objetivo específico que consistía en identificar los principales cargos y determinar la percepción de la satisfacción y autovaloración del desempeño laboral por parte del personal de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo, a través de la observación, se determinó luego de la visita a varios establecimientos de A&B, ubicados en diferentes lugares del cantón como en el sector conocido como la “Y”, en paradores turísticos gastronómicos, el sector “Ciudadela Buena Fe”, y, en el sector “Las Viñas”; que los principales cargos ocupados en los establecimientos de A&B en el cantón Montalvo son cocineros polivalentes y meseros polivalentes. Dichos lugares carecen de administradores de restaurante, por lo que, son los mismos propietarios quiénes se encargan de la operación de los establecimientos.

En relación a la encuesta dirigida a cocineros y meseros polivalentes, determinar la percepción de la satisfacción y autovaloración del desempeño laboral por parte de los empleados de los establecimientos, se obtuvieron datos relevantes como que el 50% de los encuestados manifestaron que, son consideradas las personas de entre 18 a 45 años de edad para la selección del personal. Mientras que, un 10% manifiesta que, de 20 a 40 años, es la edad más apropiada para laborar en este tipo de establecimientos, por la experiencia y habilidades adquiridas. Y el 40% manifiesta que la edad mínima es de 30 a 45 años de edad.

De los 20 empleados encuestados de los diferentes establecimientos, 10 eran meseros polivalentes, mientras que 10 eran cocineros polivalentes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



El 50% de los empleados manifestaron que tienen laborando aproximadamente 2 años en los establecimientos, un 30% que tienen 1 año de labor, el 10 % manifiesta que tiene laborando 3 meses y otro 10% que 6 meses de labor.

El 70% de las personas que laboran en los establecimientos son de género femenino, y un 30% son de género masculino.

El 60% de los empleados que laboran en los distintos establecimientos manifestaron que están satisfechos con su trabajo y con la labor que desempeñan dentro del lugar. Mientras que, el 40% manifestó no estar satisfechos con su trabajo, ni con el lugar donde laboran. Expresando que el trabajo que realizan es estrictamente por necesidad.

EL 20% de los encuestados manifestaron que si se encontraban estudiando actualmente mientras que un 80% respondieron que no estaban estudiando.

De acuerdo a la pregunta de experiencia laboral previo al ingreso al establecimiento actual, el 60% respondieron que, tenía experiencia en el establecimiento, mientras que el 40% respondieron que no tenían experiencia cuando ingresaron a laborar en los establecimientos de alimentos y bebidas.

De los 20 empleados encuestados el 50% manifestó que se encuentra aptos para brindar un buen servicio al cliente, mientras que el 50% respondió que consideran no sentirse aptos para brindar un buen servicio al cliente.

De acuerdo a la pregunta si los alimentos que le proporcionan a los clientes cumplen con las características descrita en el menú. El 70% de los cocineros encuestados respondieron que, si



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



cumplen con las características descriptas en el menú, mientras que un 30% manifestaron que no cumplen con las características descritas en el menú.

Por otro lado, se realizó entrevistas a los propietarios de los 5 establecimientos visitados, como resultados obtuvimos que la mayoría de los propietarios contesta, que, si realizan los procedimientos adecuados para que sus trabajadores brinden una buena atención, por lo que se pudo evidenciar en la ficha de observación que solo el restaurante la balconera cumplía con las siguientes preguntas realizadas.

¿Considera oportuno evaluar el desempeño de sus colaboradores para establecer procesos de mejora continua?

R.- Es necesario para poder conocer las habilidades y destrezas de los empleados

¿Cómo se está efectuando el proceso de selección y reclutamiento?

R.-Casi todo el personal son personas referidas, recomendadas por conocidos y/o personas que solicitan trabajar.

¿Cómo se asegura que la persona que usted está contratando tiene todas las capacidades y habilidades que se necesitan para el cargo?

R.-Las personas que viene a laborar es importante darles la oportunidad de 15 días de preparación para ver si se encuentra o a captado los procedimientos de la atención al cliente.

¿Qué opina usted acerca de poder establecer procedimientos para mejorar el manejo del recurso humanos, es decir de las personas que trabajan en su establecimiento?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



R.-Si es necesario y de gran importante establecer nuevas técnicas mejorar el restaurante y cambiar la perspectiva de los trabajadores para que mejoren sus labores.

El segundo objetivo consistió en comparar lo que se espera del personal con su desarrollo en la ejecución del servicio. Detalle que se muestra a continuación:

Encontramos que, los establecimientos con resultados menos favorables fueron, Restaurante Waffer y el Restaurante Doña Cecy, debido a que los requisitos que cumple son servir al cliente a la mesa. Los requisitos que no cumple son recibir y acomodar al cliente, atender la mesa ocupada, cuidar de la seguridad de los alimentos, finalizar la atención y recibir el pago, asegurar la satisfacción del cliente, cuidar de la presentación personal y apoyar al equipo.

Por otra parte, el establecimiento que mejor desempeño demuestran sus empleados es el Restaurante la Balconera, los requisitos que cumple son recibir y acomodar al cliente, servir al cliente a la mesa, atender la mesa ocupada, actuar como nexo entre el cliente y las demás áreas del restaurante, cuidar de la seguridad de los alimentos, finalizar la atención y recibir el pago, asegurar la satisfacción del cliente, cuidar de la presentación personal y apoyar al equipo.

Cabe recalcar que, la propietaria del establecimiento es una licenciada en Hotelería y Turismo graduada en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Con respecto al tercer objetivo específico, que consiste en determinar si los empleados cumplen los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que deben cumplir, abordamos los siguientes hallazgos. Cabe recalcar que, el detalle de los resultados se encuentra en los respectivos anexos al estudio de caso.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Tabla 1. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.1 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 1.a	✓	✓			
5.1.1.1.b	✓	✓			

En la tabla #1 se muestran los resultados de los siguientes restaurantes la Balconera, y el restaurante Isaito, los cuales cumplen con los dos principales requisitos que son 5.1.1. 1.a Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta, 5.1.1.1.b. Asistir al cliente especial. Mientras que los demás restaurantes se mantienen al margen de los requisitos.

Tabla 2. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.2 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 2.a	✓	✓	✓	✓	✓
5.1.1.2.b	✓	✓	✓	✓	✓
5.1.1.2.c	✓	✓	✓	✓	✓
5.1.1.2. d	✓	✓	✓	✓	✓

En la tabla #2 se muestran los resultados de los siguientes restaurantes que todos cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente los cuales son: 5.1.1. 2.a Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú, 5.1.1.2.b. Recibir pedidos, 5.1.1.2.c Anular pedidos; 5.1.1.2.d Entregar las demandas en la barra o en la cocina.

Tabla 3. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.3 realizar la puesta a punto (mise en place):



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 3.a	✓	✓			
5.1.1.3.b	✓	✓			
5.1.1.3.c	✓	✓			

En la tabla #3 se muestran los resultados de los restaurantes la Balconera, y el restaurante Isaito, los cuales cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente que son: 5.1.1.3.a Atender pedidos y solicitudes simultáneas; 5.1.1.3.b Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal5.1.1.3.c. Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 4. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.4 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 4.a	✓	✓			
5.1.1.4.b	✓	✓			
5.1.1.4.c	✓	✓			
5.1.1.4. d	✓	✓			

En la tabla #4 se muestran los resultados de los restaurantes la Balconera, y el restaurante Isaito, que si cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente que son: 5.1.1.4 a Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar5.1.1.4. b. Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar 5.1.1.4.c. Resolver problemas, 5.1.1.4.d Establecer prioridades. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 5. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.5 realizar la puesta a punto (mise en place):



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 5.a	✓	✓			
5.1.1.5.b	✓	✓			
5.1.1.5.c	✓	✓			
5.1.1.5. d	✓	✓			

En la tabla #5 se muestran los resultados de los restaurantes la Balconera, y el restaurante Isaito, si cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalentes los cuales son: 5.1.1.5 a Solicitar la cuenta al cajero, 5.1.1.5.b Presentar la cuenta al cliente, 5.1.1.5.c. Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor, 5.1.1.5.d. Recoger pago y llevarlo a la caja. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 6. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.6 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 6.a	✓		✓		
5.1.1.6.b	✓		✓		

En la tabla #6 se muestran los resultados de los restaurantes la Balconera, y el restaurante Alvincito, que cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero los cuales son: 5.1.1.6.a Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas. 5.1.1.6.b. Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados. polivalente, mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 7. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.7 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 7.a	✓	✓			
5.1.1.7.b	✓	✓			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



En la tabla #7 se muestran los resultados de los restaurantes la Balconera, y el restaurante Isaito, los cuales cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente, los cuales son: 5.1.1.7. a Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa. 5.1.1. 7.a. Velar por la imagen del local de trabajo. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 8. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.8 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 8.a	✓				
5.1.1.8.b	✓				
5.1.1.8.c	✓				

En la tabla #8 se muestran los resultados que el restaurante la Balconera, sí cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente, los cuales son: 5.1.1.8. a Informar sobre el punto de venta donde esté actuando, 5.1.1.8.b Esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios, 5.1.1.8.c Apoyar al cliente en la toma de decisión. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 9. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.9 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 9.a	✓				

En la tabla #9 se muestran los resultados de los restaurantes la Balconera, los cuales cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente, los cuales son: 5.1.1.9. a Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Tabla 10. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.10 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1. 10.a	✓				
5.1.1.10. b	✓				
5.1.1.10. c	✓				
5.1.1.10. d	✓				
5.1.1.10. e	✓				
5.1.1.10. f	✓				

En la tabla #10 se muestran los resultados del restaurante la Balconera, que cumple con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente, los cuales son: 5.1.1. 10.a Aproximarse sin necesidad de ser llamado, 5.1.1.10. b Recibir y atender solicitudes, 5.1.1.10.c Reponer productos sin que el cliente solicite, 5.1.1.10. d. Retirar utensilios que no estén en uso, 5.1.1.10.e Limpiar mesa y muebles de servicio, 5.1.1.10. f. Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados. mientras que los demás restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 11. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.11 realizar la puesta a punto (mise en place):

Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1.11 a	✓				

En la tabla #11 se muestra el resultado del restaurante la Balconera, el cual es el único que cumplen con el requisito 5.1.1.11 a Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia., de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente mientras que los demás restaurantes se mantiene al margen de las normas.

Tabla 12. Tabulación de resultados. De acuerdo a la norma técnica laboral para meseros polivalentes, requisitos 5.1.1.12 realizar la puesta a punto (mise en place):



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Requisitos según norma técnica	Restaurante la Balconera	Restaurante Isaito	Restaurante Alvincito	Restaurante Waffer	Restaurante Doña Cecy
5.1.1.12 a	✓				
5.1.1.12.b	✓				
5.1.1.12.c	✓				

En la tabla #12 se muestra los resultados del restaurante la Balconera, el cual es único que cumplen con los requisitos de acuerdo a las normas técnicas del mesero polivalente, los cuales son: 5.1.1. 12.a. Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa, 5.1.1.12. b. Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas, 5.1.1.12.c Atender solicitudes bajo presión de tiempo. mientras que los demas restaurantes se mantiene al margen de las normas.



Discusión de los Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa de estudio de Cuba (2021) donde muestra que la edad es un factor importante a considerar en cualquier entorno laboral, ya que puede afectar la experiencia, la capacidad física y la capacidad de aprendizaje de los empleados. En el caso de la encuesta dirigida a cocineros y meseros polivalentes, los resultados muestran que hay una diversidad de opiniones en cuanto a la edad adecuada para laborar en establecimientos de alimentos y bebidas.

En general, los resultados de la encuesta indican que la edad es un factor importante a considerar en la selección del personal para los establecimientos de alimentos y bebidas. Sin embargo, también es importante tener en cuenta otros factores, como la experiencia, habilidades y conocimientos adquiridos, además de la capacidad física y la capacidad de aprendizaje.

Según las investigaciones de Mesas (2018) comprueba que la falta de satisfacción laboral puede tener un impacto negativo en la motivación, productividad y compromiso de los empleados. Además, los empleados que no están satisfechos con su trabajo pueden ser más propensos a renunciar, lo que puede ser costoso y desestabilizador para los empleadores.

Es importante que los propietarios tomen en cuenta los resultados de la encuesta y trabajen en la mejora de la satisfacción laboral de los empleados. Esto puede incluir la implementación de estrategias de motivación y reconocimiento, así como la mejora de las condiciones laborales y la creación de un ambiente laboral más agradable y colaborativo.

Estos resultados muestran que hay una división bastante equitativa en la percepción de los empleados sobre su capacidad para brindar un buen servicio al cliente. Por un lado, el 50% de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



los empleados se sienten confiados en su habilidad para brindar un buen servicio al cliente, lo que indica que existe un grupo de empleados con una actitud positiva hacia su trabajo y una confianza en sus habilidades.

Por otro lado, el 50% restante de los empleados no se sienten aptos para brindar un buen servicio al cliente, lo que puede ser indicativo de una falta de confianza en sus habilidades o de una falta de entrenamiento o recursos para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Esto podría ser una señal de que la empresa necesita proporcionar más capacitación o recursos para ayudar a estos empleados a mejorar su desempeño y su confianza en el trabajo.

Es importante destacar que la evaluación del desempeño y la mejora continua son esenciales en cualquier organización y deben ser implementadas en todos los establecimientos para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, el proceso de selección y reclutamiento también debe ser más riguroso en todos los establecimientos para asegurarse de que las personas contratadas tengan las habilidades y capacidades necesarias para el cargo.

Los resultados obtenidos de la entrevista sugieren que es necesario implementar mejores prácticas de gestión del recurso humano en los establecimientos visitados para garantizar una buena atención al cliente y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

En resumen, al segundo objetivo los resultados del estudio para determinar si los empleados cumplen los requisitos mínimos de competencia laboral son importantes para los propietarios de los restaurantes y sugieren que aquellos que no obtienen buenos resultados deben trabajar en mejorar la capacitación y el entrenamiento de sus empleados. Además, la



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



contratación de personal capacitado y con experiencia en turismo puede ayudar a mejorar el desempeño del personal y brindar un mejor servicio al cliente.

Con respecto al tercer objetivo los resultados presentados muestran que los restaurantes, la Balconera y el restaurante Isaito son los únicos que cumplen con todos los requisitos de competencia laboral y los resultados esperados que deben cumplir los meseros según las normas técnicas del mesero polivalente. En las diferentes tablas se muestra que los demás restaurantes se mantienen al margen de los requisitos y no cumplen con los estándares establecidos. Es importante destacar que la falta de cumplimiento de los requisitos puede afectar la calidad del servicio ofrecido por los restaurantes y, por lo tanto, la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos pueden ser útiles para los gerentes y dueños de los restaurantes para mejorar la capacitación y la formación de sus meseros, lo que podría mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente.



Conclusión

En conclusión, los datos obtenidos de la encuesta realizada permiten identificar algunos aspectos relevantes sobre los empleados de los establecimientos de alimentos y bebidas. Por ejemplo, se observa que existe una diversidad en cuanto a la edad de los empleados seleccionados, con un rango que va desde los 18 hasta los 45 años, y que la mayoría de los empleados son mujeres. Además, se destaca que la mayoría de los empleados encuestados tienen experiencia previa en el establecimiento y que la mitad de ellos se considera apta para brindar un buen servicio al cliente

También es importante destacar que, aunque la mayoría de los empleados están satisfechos con su trabajo y la labor que desempeñan. Sin embargo, hay un porcentaje significativo de empleados que no están satisfechos y que sólo trabajan por necesidad. Esto propone que podría haber oportunidades de mejora en cuanto a la satisfacción laboral y que los empleadores podrían beneficiarse de invertir en estrategias para mejorar la satisfacción de los empleados.

Es preocupante que el 30% de los cocineros encuestados consideren que los alimentos que proporcionan a los clientes no cumplen con las características descritas en el menú. Esto podría tener un impacto negativo en la satisfacción de los clientes y en la reputación del establecimiento, por lo que es importante abordar este problema de manera efectiva.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



En conclusión, los resultados obtenidos de las entrevistas y la observación de las fichas indican que, aunque la mayoría de los propietarios de los establecimientos visitados afirman que tienen procedimientos adecuados para garantizar una buena atención al cliente, solo el restaurante La Balconera cumple con ciertos criterios importantes, como la evaluación del desempeño de los colaboradores y el establecimiento de procesos de mejora continua.

Es alentador que algunos propietarios reconozcan la importancia de evaluar el desempeño de sus empleados y establecer procesos para mejorar la gestión del recurso humano. Sin embargo, la mayoría de los establecimientos no parecen tener en cuenta estas prácticas. Además, el hecho de que la mayoría de los empleados sean personas referidas sugiere que los establecimientos pueden estar perdiendo la oportunidad de contratar personas altamente calificadas que podrían mejorar la calidad del servicio.

En general, se sugiere que los establecimientos visitados deben implementar prácticas de gestión del recurso humano más rigurosas para garantizar una buena atención al cliente y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Esto incluye la evaluación del desempeño de los colaboradores, el establecimiento de procesos de mejora continua, y un proceso de selección y reclutamiento más riguroso para atraer a empleados altamente calificados.

En conclusión, se puede afirmar que el segundo objetivo específico, que consiste en determinar si los empleados cumplen los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que deben cumplir, muestra que existen diferencias significativas entre los distintos establecimientos evaluados. Los resultados menos favorables se encontraron en los restaurantes Waffer y Doña Cecy, donde los empleados no cumplen con algunos requisitos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



importantes para el servicio al cliente, como recibir y acomodar al cliente, cuidar de la seguridad de los alimentos o asegurar la satisfacción del cliente.

Por otro lado, el Restaurante La Balconera se destaca por tener un mejor desempeño en cuanto al cumplimiento de los requisitos, lo que se refleja en la satisfacción de sus clientes. Además, cabe mencionar que la propietaria del establecimiento cuenta con una formación académica específica en el campo del turismo, lo que puede haber contribuido a la calidad del servicio que se ofrece en el restaurante.

En resumen, la evaluación de los empleados en los diferentes establecimientos indica que la formación y la capacitación son factores cruciales para lograr un buen desempeño en el servicio al cliente, y que aquellos establecimientos que invierten en estos aspectos pueden obtener mejores resultados y mayor satisfacción de sus clientes.

Con respecto al tercer objetivo A partir de los datos presentados en las cuatro tablas, se puede concluir que los restaurantes La Balconera y Restaurante Isaito son los que mejor cumplen con los requisitos y normas técnicas del mesero polivalente en comparación con los demás restaurantes evaluados. Estos dos restaurantes superan en todos los objetivos establecidos, lo que indica que tienen un personal bien capacitado y un servicio de calidad.

Por otro lado, los demás restaurantes evaluados se mantienen al margen de los requisitos y normas técnicas del mesero polivalente, lo que sugiere que pueden mejorar su calidad de servicio a través de la capacitación y entrenamiento de su personal.

En general, se puede concluir que la comparación entre lo que se espera del personal en términos de servicio y lo que realmente se ofrece en la ejecución del servicio es esencial



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



para evaluar la calidad del servicio en los restaurantes y mejorar la satisfacción del cliente. La capacitación continua y el seguimiento de las normas técnicas del mesero polivalente son clave para lograr un servicio de alta calidad en la industria de la restauración.



Recomendaciones

Se recomienda que los propietarios de los establecimientos conozcan las normas técnicas del mesero y cocinero polivalente, para que así puedan dar a conocer a sus empleados las normas que se deben utilizar. A fin de que puedan establecer acciones de mejora, se realizan las siguientes sugerencias.

Establecer procesos de evaluación del desempeño de los colaboradores. Es importante que los propietarios implementen sistemas de evaluación que permitan medir el rendimiento de sus trabajadores, identificar áreas de oportunidad y establecer planes de mejora continua para que puedan brindar un servicio de calidad a los clientes.

Capacitación: Brindar capacitación constante al personal sobre el servicio al cliente, manejo de alimentos y bebidas, protocolos de seguridad y limpieza, y cualquier otra habilidad que pueda mejorar la calidad del servicio.

Comunicación efectiva: Fomentar una comunicación abierta y efectiva con el personal para asegurarse de que se sientan escuchados y puedan comunicar cualquier problema o inquietud.

Trato amable: Animar al personal a tratar a los clientes con amabilidad, respeto y empatía. Deben hacer todo lo posible para que los clientes se sientan bienvenidos y atendidos de manera adecuada.

Personalización: Animar al personal a personalizar el servicio para satisfacer las necesidades y preferencias específicas de cada cliente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Control de calidad: Establezcan medidas para controlar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Asegurándose que los alimentos y bebidas sean frescos, estén preparados adecuadamente y sean servidos a la temperatura adecuada. También se recomienda escuchar atentamente las sugerencias y comentarios de los clientes para poder mejorar constantemente y adaptarse a sus necesidades.

Ambiente agradable: Mantenga un ambiente agradable y limpio en el establecimiento, con una decoración atractiva y música adecuada.

Recompensas y reconocimiento: Ofrezca incentivos y reconocimiento al personal por su buen desempeño, para motivarlos a ofrecer un excelente servicio al cliente.

Siguiendo estas recomendaciones, se puede mejorar significativamente la calidad de atención que ofrece el personal en los establecimientos de alimentos y bebidas.



REFERENCIAS Y CITAS

11. Referencias Bibliográficas

Bibliografía

Anayala. (2013). Gestion del talento humano . *El arte de la gerra* , 13.

Angelo. (1996). *Definicion de restaurante*. chile: adventurs.

Bautizta, M. (16 de 9 de 2014). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33573/1/663%20OE.pdf>

Dittner. (2002). *Restaurante* . España: UDLAP.

Ducci. (1997). Competencias laborales . *scielo*, 2.

Espinoza, R., Roles, E., & Hugueth, R. (2019). *Gestion del recurso humno* . Mexico: el recursohumano.

Fernandez,C. (1997). *carlos parra* . Bolibia: El Emprendedor.

Gomez, A. (2005). *El restaurante* . francia: tesis.

Jacob, M. (15 de JULIO de 2020). *Zipchedules*. Recuperado el 26 de Enero de 2023, de Gestion de

Recursos Humanos en la Industria de Restaurantes:

<https://zipschedules.com/es/blog/managing-human-resources-in-the-restaurant-industry.html>

Ministerio , de.turismo. (2018). Reglamento turistico de Alimentos y Bebidas , 5.

Ministerio de turismo. (2018). Reglamentos Turisticos de Alimentos y Bebidas , 5.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



MINTUR. (5 de octubre de 2018). *Reglamento turistico de alimentos y bebidas*. Obtenido de

REglamento turistico de alimentos y bebidas : https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_octubre.pdf

Moreno, M. (2012). *Talento Human* . España : Cielo.

MOTTO, M. (2021). Gestion de Departamentos Humanos . *paraninfoS.A*, 25.

RAE. (5 de 6 de 2014). *tesis.uson.mx*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx>:

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19064/capitulo3.pdf>

Ramirez , E. (16 de 9 de 2019). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33573/1/663%20OE.pdf>

Bonillas Vegas, M. A. (2013). Gestion del talento humano . *Gestion del talento humano en industrias manufactureras* (pág. 23). Cuenca : Boletin de coyuntura.

TURISMO. (2018). Reglamentos Turistico de Alimentos y Bebidas,5.

TURISMO,(2018). Reglamento tursitico de alimentos y bebida, 5.



ANEXO 1

RESULTADOS DE CUESTIONARIO DE LAS ENTREVISTAS

Entrevistas generadas a los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Montalvo.

Pregunta 1

1.- ¿Cuál es el nivel de formación profesional del personal que labora en el establecimiento?

Pregunta 2

2.- ¿Considera oportuno evaluar el desempeño de sus colaboradores para establecer procesos de mejora continua?

Pregunta 3

3.- ¿Cómo se está efectuando el proceso de selección y reclutamiento?

Pregunta 4

4.- ¿Como se asegura que la persona que usted está contratando tiene todas las capacidades y habilidades que se necesitan para el cargo?

Pregunta 5

5.- ¿Qué opina usted acerca de poder establecer procedimientos para mejorar el manejo del recurso humanos, es decir de las personas que trabajan en su establecimiento?

Pregunta 6

6.- ¿Opina usted que el personal que labora en su establecimiento tiene las capacidades, habilidades y conocimientos necesarios para una atención de calidad al cliente?

ANEXO 2

Encuesta generada a al personal de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Montalvo

1.- Que cargo tiene dentro del restaurante

- Chef
- Mesero



2.- ¿El restaurante consta con el personal suficiente para desarrollar el trabajo?

- Si
- No

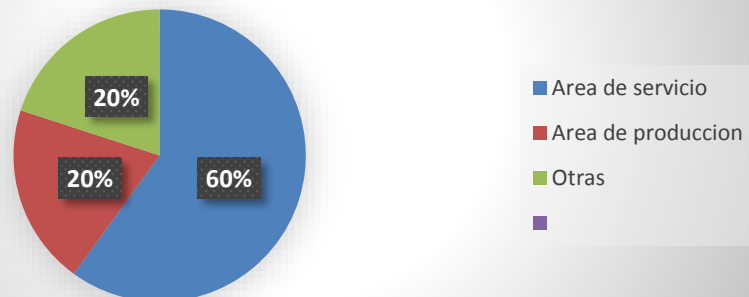
2.-El restaurante consta con el personal suficiente para desarrollar el trabajo.



3.- ¿Con cuantas áreas de trabajo consta el restaurante?

- Área de servicio
- Área de producción

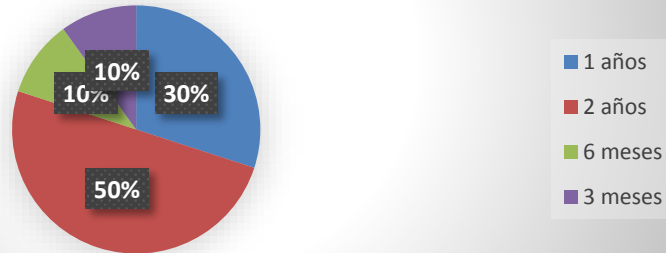
3.- Cuantas areas de servicios consta el restaurante



4.- ¿Qué tiempo tiene laborando para el restaurante?

- 1 años
- 2 años
- 6 meses
- 3 meses

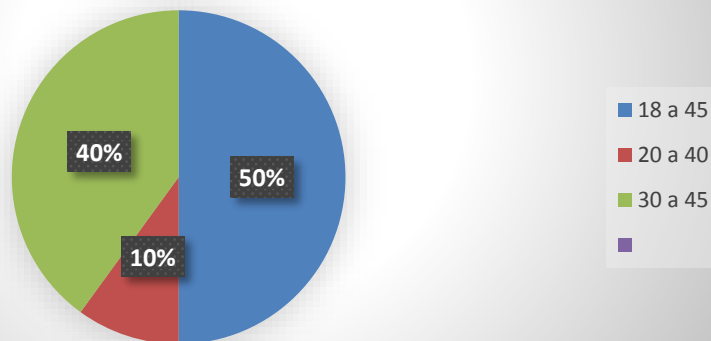
8.-¿Que tiempo tiene laborando para el restaurante?



5.- ¿De las siguientes edades seleccione a cuáles toma en consideración cuando realiza la selección del personal?

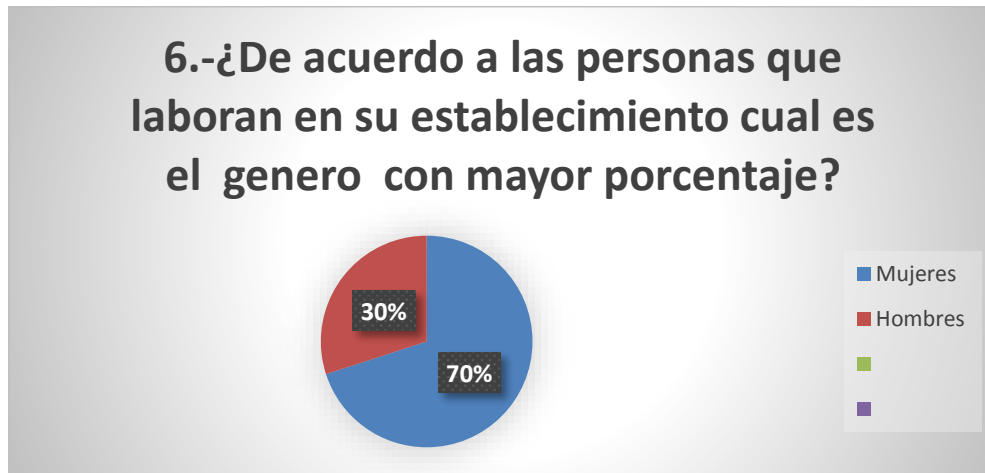
- 18 a 45
- 30 a 45
- 20 a 40

¿De las siguientes edades seleccione a cuáles toma en consideración cuando realiza la selección del personal?



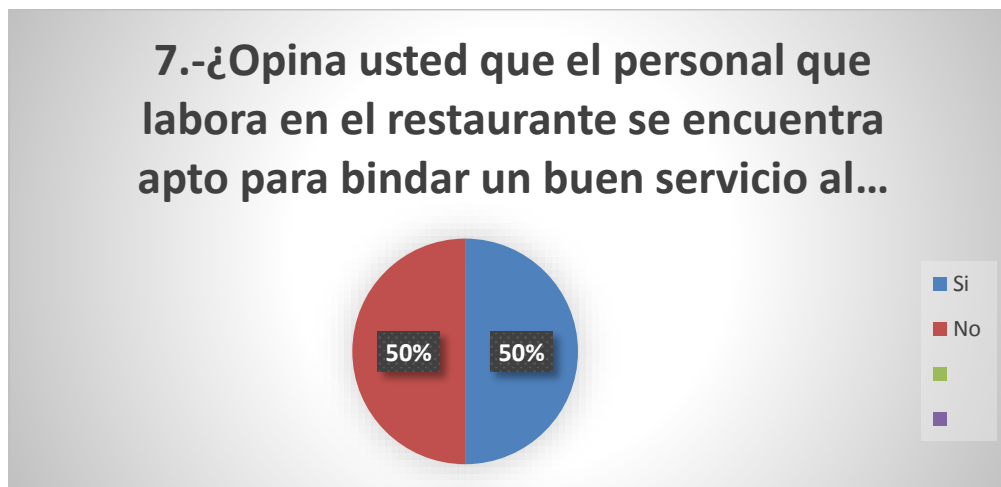
6.- ¿De acuerdo a las personas que laboran en su establecimiento cual es el género con mayor porcentaje?

- Mujeres
- Hombres



7.- ¿Opina usted que el personal que labora en el restaurante se encuentra apto para brindar un buen servicio al cliente?

- Si
- No



8.- ¿Los alimentos que le proporcionan a los clientes cumplen con las características descrita en el menú?

- Si
- No

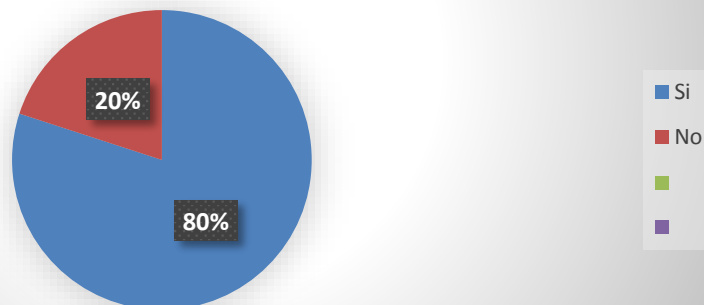
8.-¿Los alimentos que le proporcionan a los clientes cumplen con la calidad características descrita en el menu?



9.- ¿Considera usted que la gestión del talento humano está encaminada a la mejora del servicio al cliente?

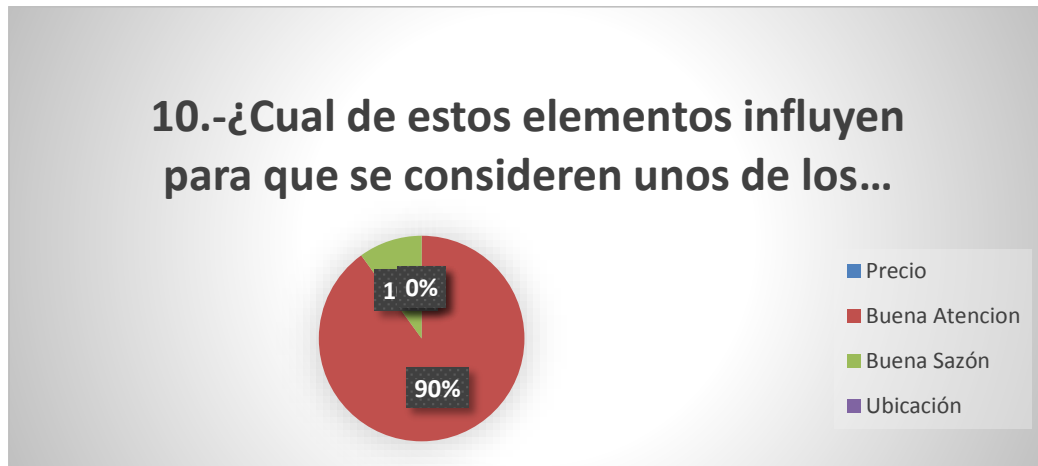
- Si
- No

9.-¿Considera usted que la gestion del talento humano esta encaminada a la mejora del servicio al cliente?



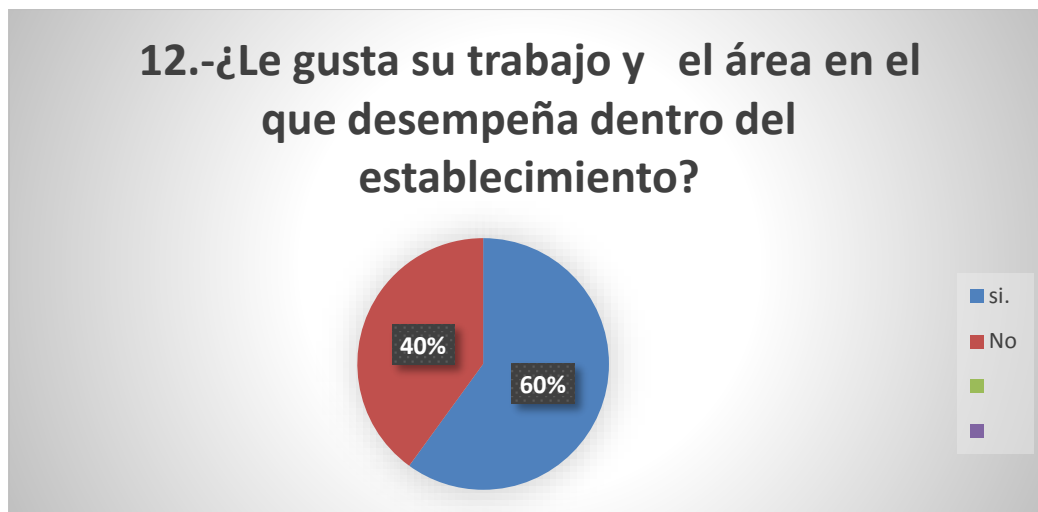
10.- ¿Cuál de estos elementos influyen para que se consideren unos de los mejores restaurantes?

- Precio
- Buena Atención
- Buena Sazón
- Ubicación



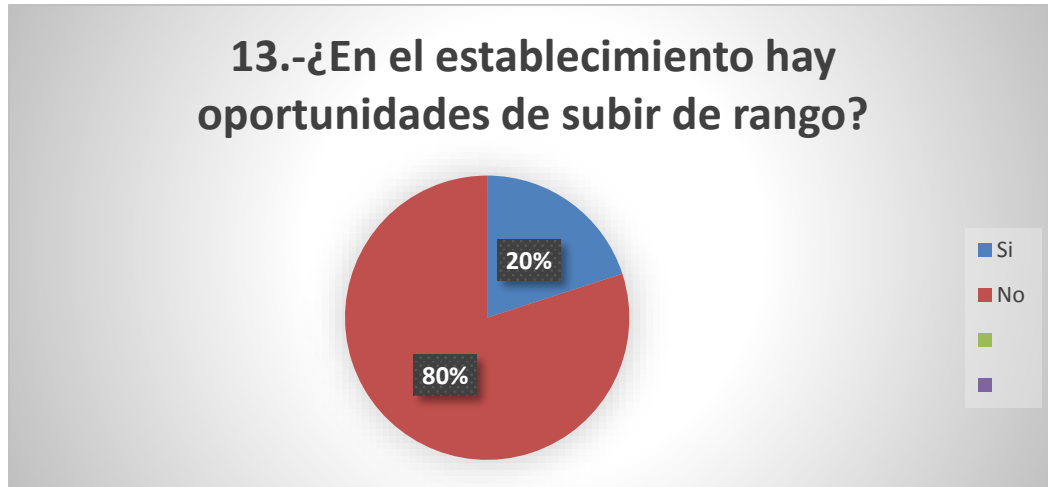
11.- ¿Le gusta su trabajo y el área en el que desempeña dentro del establecimiento?

- Si
- No



12.- ¿En el establecimiento hay oportunidades de subir de rango?

- Si
- No



13.- ¿En el restaurante hay personal que se encuentren estudiando actualmente?

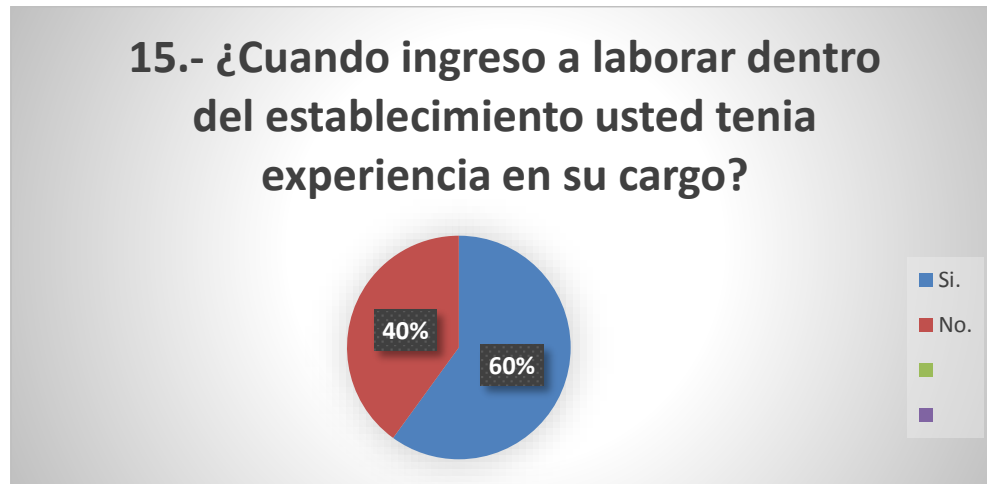
- Si
- No





14.- ¿Cuándo ingresó a laborar dentro del establecimiento usted tenía experiencia en su cargo?

- Si
- No





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



ESTABLECIMIENTO LA BALCONERA

Normas técnicas	Si cumplen	No cumplen
	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Atender al cliente		
Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;	✓	
Asistir al cliente especial.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Presentar el menú o carta	✓	
Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú	✓	
Recibir pedidos	✓	
Anular pedidos	✓	
Entregar las demandas en la barra o en la cocina.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Servir al cliente.	✓	
Atender pedidos y solicitudes simultáneas	✓	
Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal.	✓	
Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento	✓	
Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar	✓	
Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar	✓	
Resolver problemas	✓	
Establecer prioridades.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Finalizar la atención y recibir el pago	✓	
Solicitar la cuenta al cajero.	✓	
Presentar la cuenta al cliente.	✓	
Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor.	✓	
Recoger pago y llevarlo a la caja.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar de la seguridad de los alimentos	✓	
Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas	✓	
Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar del arreglo del punto de venta	✓	
Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa	✓	
velar por la imagen del local de trabajo.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Representar y vender	✓	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Informar sobre el punto de venta donde esté actuando	✓	
esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios	✓	
apoyar al cliente en la toma de decisión.	✓	
• Operar equipos del salón y del punto de venta	✓	
Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.	✓	
Asegurar la satisfacción del cliente	✓	
Aproximarse sin necesidad de ser llamado.	✓	
Recibir y atender solicitudes	✓	
Reponer productos sin que el cliente solicite.	✓	
Retirar utensilios que no estén en uso.	✓	
Limpiar mesa y muebles de servicio.	✓	
Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.	✓	
Cuidar de la presentación personal	✓	
Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.	✓	
Apoyar al equipo	✓	
Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa.	✓	
Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas	✓	
Atender solicitudes bajo presión de tiempo.	✓	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



ESTABLECIMIENTO WAFFER

Normas técnicas	Si cumplen	No cumplen
• Atender al cliente		✓
Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;		✓
Asistir al cliente especial.		✓
• Presentar el menú o carta		✓
Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú		✓
Recibir pedidos		✓
Anular pedidos		✓
Entregar las demandas en la barra o en la cocina.		✓
• Servir al cliente.		
Atender pedidos y solicitudes simultáneas	✓	
Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal.	✓	
Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros	✓	
• Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento		
Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar	✓	
Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar	✓	
Resolver problemas	✓	
Establecer prioridades.		
• Finalizar la atención y recibir el pago		✓
Solicitar la cuenta al cajero.		✓
Presentar la cuenta al cliente.		✓
Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor.		✓
Recoger pago y llevarlo a la caja.		✓
• Cuidar de la seguridad de los alimentos		
Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas	✓	
Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.	✓	
• Cuidar del arreglo del punto de venta		
Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa	✓	
velar por la imagen del local de trabajo.	✓	
• Representar y vender		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Informar sobre el punto de venta donde esté actuando	✓	✓
esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios	✓	✓
apoyar al cliente en la toma de decisión.	✓	✓
• Operar equipos del salón y del punto de venta	✓	✓
Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.		✓
Asegurar la satisfacción del cliente		✓
Aproximarse sin necesidad de ser llamado.		✓
Recibir y atender solicitudes		✓
Reponer productos sin que el cliente solicite.		✓
Retirar utensilios que no estén en uso.		✓
Limpiar mesa y muebles de servicio.	✓	
Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.		✓
Cuidar de la presentación personal	✓	
Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.		✓
Apoyar al equipo		✓
Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa.		✓
Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas		✓
Atender solicitudes bajo presión de tiempo.		✓



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



ESTABLECIMIENTO ALVINCITO

Normas técnicas	Si cumplen	No cumplen
<ul style="list-style-type: none">• Atender al cliente		✓
Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;		✓
Asistir al cliente especial.		✓
<ul style="list-style-type: none">• Presentar el menú o carta		
Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú	✓	
Recibir pedidos	✓	
Anular pedidos	✓	
Entregar las demandas en la barra o en la cocina.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Servir al cliente.		
Atender pedidos y solicitudes simultáneas		✓
Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal.		✓
Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros		✓
<ul style="list-style-type: none">• Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento		
Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar	✓	
Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar	✓	
Resolver problemas	✓	
Establecer prioridades.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Finalizar la atención y recibir el pago		
Solicitar la cuenta al cajero.		✓
Presentar la cuenta al cliente.		✓
Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor.		✓
Recoger pago y llevarlo a la caja.		✓
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar de la seguridad de los alimentos		
Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas	✓	
Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar del arreglo del punto de venta		
Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa		✓
velar por la imagen del local de trabajo.		✓
<ul style="list-style-type: none">• Representar y vender		✓



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Informar sobre el punto de venta donde esté actuando		✓
esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios		✓
apoyar al cliente en la toma de decisión.		✓
• Operar equipos del salón y del punto de venta		✓
Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.		✓
Asegurar la satisfacción del cliente		✓
Aproximarse sin necesidad de ser llamado.		✓
Recibir y atender solicitudes		✓
Reponer productos sin que el cliente solicite.		✓
Retirar utensilios que no estén en uso.		✓
Limpiar mesa y muebles de servicio.		✓
Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.		✓
Cuidar de la presentación personal		✓
Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.		✓
Apoyar al equipo		✓
Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa.		✓
Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas		✓
Atender solicitudes bajo presión de tiempo.		✓



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



RESTAURANTE DOÑA CECY

Normas técnicas	Si cumplen	No cumplen
• Atender al cliente		
Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;		✓
Asistir al cliente especial.		✓
• Presentar el menú o carta		
Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú	✓	
Recibir pedidos	✓	
Anular pedidos	✓	
Entregar las demandas en la barra o en la cocina.	✓	
• Servir al cliente.	✓	
Atender pedidos y solicitudes simultáneas		
Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal.		✓
Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros		✓
• Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento		
Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar		✓
Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar		✓
Resolver problemas		✓
Establecer prioridades.		✓
• Finalizar la atención y recibir el pago		
Solicitar la cuenta al cajero.		✓
Presentar la cuenta al cliente.		✓
Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor.		✓
Recoger pago y llevarlo a la caja.		✓
• Cuidar de la seguridad de los alimentos		
Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas		✓
Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.		✓
• Cuidar del arreglo del punto de venta		
Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa		✓
velar por la imagen del local de trabajo.		✓
• Representar y vender		✓



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Informar sobre el punto de venta donde esté actuando		✓
esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios		✓
apoyar al cliente en la toma de decisión.		✓
• Operar equipos del salón y del punto de venta		
Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.		✓
Asegurar la satisfacción del cliente		✓
Aproximarse sin necesidad de ser llamado.		✓
Recibir y atender solicitudes		✓
Reponer productos sin que el cliente solicite.		✓
Retirar utensilios que no estén en uso.		✓
Limpiar mesa y muebles de servicio.		✓
Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.		✓
Cuidar de la presentación personal		
Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.		✓
Apoyar al equipo		
Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa.		✓
Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas		✓
Atender solicitudes bajo presión de tiempo.		✓



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



RESTAURANTE DOÑA ISAITO

Normas técnicas	Si cumplen	No cumplen
	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Atender al cliente		
Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;	✓	
Asistir al cliente especial.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Presentar el menú o carta		
Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú	✓	
Recibir pedidos	✓	
Anular pedidos	✓	
Entregar las demandas en la barra o en la cocina.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Servir al cliente.	✓	
Atender pedidos y solicitudes simultáneas	✓	
Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal.	✓	
Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento	✓	
Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar	✓	
Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar	✓	
Resolver problemas	✓	
Establecer prioridades.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Finalizar la atención y recibir el pago	✓	
Solicitar la cuenta al cajero.	✓	
Presentar la cuenta al cliente.	✓	
Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor.	✓	
Recoger pago y llevarlo a la caja.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar de la seguridad de los alimentos	✓	
Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas	✓	
Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.	✓	
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar del arreglo del punto de venta		✓
Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa		✓
velar por la imagen del local de trabajo.		✓
<ul style="list-style-type: none">• Representar y vender	✓	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Informar sobre el punto de venta donde esté actuando	✓	
esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios	✓	
apoyar al cliente en la toma de decisión.	✓	
• Operar equipos del salón y del punto de venta		✓
Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.		✓
Asegurar la satisfacción del cliente		✓
Aproximarse sin necesidad de ser llamado.		✓
Recibir y atender solicitudes		✓
Reponer productos sin que el cliente solicite.		✓
Retirar utensilios que no estén en uso.		✓
Limpiar mesa y muebles de servicio.		✓
Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.		✓
Cuidar de la presentación personal		✓
Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.		✓
Apoyar al equipo		✓
Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa.		✓
Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas		✓
Atender solicitudes bajo presión de tiempo.		✓

ANEXO 4

Entrevistas realizadas a los propietarios de los establecimientos del cantón Montalvo

