



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas

Escuela de Turismo

**MANUAL DE OPERACIONES Y SERVICIOS
TURÍSTICOS PARA EL PROYECTO UDA CAFÉ**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del
Título de Licenciatura en Turismo**

Autoras:

**Daniela Samantha Plaza Caravajo
Katherine Pamela Soria Nivicela**

Director

Mgt. Santiago Malo Ottati

Cuenca – Ecuador

2023

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico con mucho amor y cariño a mi madre Mónica Caravajo quien ha sido mi apoyo incondicional siempre, ha sido la persona que ha reído y llorado a la vez junto a mí, a usted se lo debo todo lo que hasta el día de hoy he logrado y lo que estoy a punto de lograrlo, gracias por esas palabras por esos consejos y muchas veces esos regaños que hoy dan frutos gracias por todo mami y esto va por mi y por usted.

Daniela Samantha Plaza Caravajo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Madre Rosario Navícula quien fue la luz de mi vida, mi guía y mi ejemplo para seguir, una mujer fuerte, valiente y admirable; A mis Hermanos que siempre estuvieron conmigo el uno desde el cielo y mi hermanita llenándome de consejos y siendo mi más grande orgullo; A mi Padre que me apoyo durante toda en mi carrera; Por último, a una persona especial que confió en mi más de lo que yo misma lo hacía, no dejo que me rindiera y siempre estuvo ahí para confortarme; gracias a estas personas, hoy estoy por graduarme.

Katherine Pamela Soria Nivicela.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios por haberme permitido llegar hasta el final, luego a mi familia que han sido un pilar muy importante para poder avanzar y cumplir cada objetivo de mi camino en especial a mi abuelita Livia y mis tíos que gracias a su apoyo estoy logrando todo esto y no menos importante quiero agradecer a mi amiga y compañera de tesis Katherine por la paciencia, apoyo y trabajo duro que realizamos durante el desarrollo de este trabajo, gracias.

Daniela Samantha Plaza Caravajo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la fuerza y sabiduría que me dio para cumplir esta meta, Agradezco también, a mi Tutor de tesis Santiago Malo, por sus consejos, paciencia, sabiduría y enseñanzas, A mis padres que me guiaron, educaron y apoyaron durante toda de mi carrera universitaria, sin ustedes esto no hubiera sido posible, finalmente, a mi compañera de tesis mi amiga, Daniela que me apoyo más de lo que ella piensa en todo este proceso.

Katherine Pamela Soria Nivicela.

RESUMEN:

El presente trabajo de titulación denominado “Manual de Operaciones y servicios Turísticos para el proyecto UDA Café” dirigido al centro de prácticas ubicado en el campus TECH de la Universidad del Azuay, en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, se desarrolló en base a un enfoque metodológico de observación y análisis descriptivo permitiéndonos una recolección de los diferentes procesos operativos y funcionales del proyecto UDA café, además de un diagnóstico situacional hemos podido identificar los problemas que han sido analizados en las diferentes matrices, por lo cual el resultado final fue la creación de un manual de operaciones el cual está compuesto por: Funciones de personal, Servicio al cliente, Administración de restaurantes y un correcto Manejo higiénico de los alimentos mismo que fue socializado mediante una capacitación con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de la cafetería.

Palabras claves: cafetería, capacitación, manual de funciones, manejo higiénico de alimentos, administración de restaurantes, servicio al cliente, hospitalidad.

ABSTRACT:

ABSTRACT:

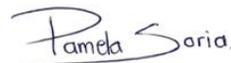
The present degree work called "Operations and Tourist Services Manual for the UDA Café project" is directed to the practice center located in the TECH campus of the University of Azuay, in the city of Cuenca, province of Azuay, was developed based on a methodological approach of observation and descriptive analysis allowing us a collection of the different operational and functional processes of the UDA café project, in addition to a situational diagnosis we were able to identify the problems that have been analyzed in the different matrices, so the final result was the creation of an operations manual which is composed by: Personnel functions, customer service, restaurant management and appropriate hygienic management of food, which was socialized through training to improve the quality of service in the cafeteria.

Keywords: cafeteria, training, functions manual, hygienic food handling, restaurant management, customer service, hospitality.

Translated by:



Daniela Plaza Caravajo



Katherine Soria Nivicela



Índice de Contenido

0	Introducción	1
1	Capítulo 1	2
	Marco Teórico.....	2
	1.1.1. Definición de Turismo	2
	1.1.2. Servicios Turísticos	3
	1.1.3. Sectores Productivos	5
	1.1.4. Calidad	6
	1.1.5. Manual.....	7
	1.1.6. Servicio al Cliente	9
	1.1.7. Personal de Servicio	9
	Marco Legal	10
	1.1.8. Constitución de la Republica Ecuador	10
	1.1.9. Ley de Turismo del Ecuador	12
	1.1.10. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas	13
	1.1.11. Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay	19
2	Capítulo 2.....	21
	2.1. Ubicación	21
	2.2. Reseña histórica	22
	2.2.1. Fases de ejecución del proyecto UDA café.....	25
	2.2.2. Inauguración del UDA café.....	28
	2.2.3. Situación Actual	29
	2.2.4. Espacio Físico	31
	2.2.5. Equipamiento	33
	2.2.6. Talento Humano.....	42

2.2.7. Encuesta	43
Matriz Stakeholders	56
2.2.8. Matriz de seguimiento de involucrados	57
2.2.9. Matriz de Caracterización de Actores	59
2.2.10. Cuadro de valoración de involucrados	62
2.2.11. Estrategia de involucrados	63
Análisis FODA.....	65
2.2.12. Matriz de Valoración.....	66
2.2.13. FODA cruzado	68
2.2.14. Cuadro de Estrategias.....	70
3 Capítulo 3.....	72
3.1. Propuesta de Organigrama Organizacional	73
3.2. Manual de funciones	74
3.3. Delimitación de funciones Gerencia.....	74
3.4. Delimitación de Funciones de jefe del Área Administrativa	81
3.5. Delimitación de funciones de Contabilidad.....	85
3.6. Delimitación de funciones del Cajero.....	89
3.7. Delimitación de funciones del Área de Producción.....	92
3.8. Delimitación de funciones de un Chef.....	95
3.9. Delimitación de funciones del jefe de Compras	101
3.10. Delimitación de funciones del Bodeguero	104
3.11. Delimitación de funciones jefe de Restaurante.....	107
3.12. Delimitación de funciones Saloneros.....	109
3.13. Delimitación de funciones Pasante	114
3.14. Delimitación de funciones jefe del Área de Marketing	117

3.15.	Delimitación de funciones Publicista.....	119
3.16.	Delimitación de funciones jefe del Área de Mantenimiento	120
3.17.	Delimitación de funciones personal de Limpieza	123
4.	Capítulo 4.....	127
4.1.	Desarrollo del Manual de Capacitación	127
4.2.	Capacitación.....	158
4.2.1.	<i>Temas de capacitación</i>	158
4.2.2.	Temas para la capacitación	159
4.2.3.	Cronograma.....	163
5.	Conclusiones Generales	179
6.	Recomendaciones	180
7.	Bibliografía	181
8.	Anexos	187

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Fases de ejecución del proyecto UDA café</i>	26
Tabla 2 <i>Área de Administración - Suministro de Oficina</i>	33
Tabla 3 <i>Equipamiento mobiliario de la cafetería</i>	36
Tabla 4 <i>Área de producción</i>	38
Tabla 5 <i>Personal del “UDA café”</i>	42
Tabla 6 <i>Ex trabajadores del “UDA café”</i>	43
Tabla 7 <i>Estatus</i>	45
Tabla 8 <i>Edad</i>	46
Tabla 9 <i>Facultad</i>	47
Tabla 10 <i>Carrera</i>	48
Tabla 11 <i>Ciclo</i>	49
Tabla 12 <i>Fecha de Ingreso</i>	50
Tabla 13 <i>Cargo que desempeña</i>	51
Tabla 14 <i>Carga Horaria</i>	52
Tabla 15 <i>Hora de entrada</i>	53
Tabla 16 <i>Hora de salida</i>	54
Tabla 17 <i>Matriz de Seguimiento de Involucrados</i>	57
Tabla 18 <i>Matriz de involucrados</i>	59
Tabla 19 <i>Valoración de involucrados</i>	62
Tabla 20 <i>Definición de estrategias</i>	64
Tabla 21 <i>Valoración Fortalezas</i>	67
Tabla 22 <i>Valoración Debilidades</i>	67

Tabla 23 <i>Valoración Oportunidades</i>	68
Tabla 24 <i>Valoración Amenazas</i>	68
Tabla 25 <i>Zona de ubicación</i>	70
Tabla 26 <i>Equipo de Personal de limpieza</i>	125
Tabla 27 <i>Tiempos de duración y los alimentos congelados</i>	150
Tabla 28 <i>Temas de capacitación</i>	158
Tabla 29 <i>Temario para la Capacitación</i>	160
Tabla 30 <i>Cronograma para la Capacitación</i>	164

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Jerarquía del “UDA café”</i>	23
Figura 2 <i>Objetivo General y Específico de la Propuesta de Gestión Cafetería Escuela UDA 2021</i>	24
Figura 3 <i>Estatus</i>	45
Figura 4 <i>Edad</i>	46
Figura 5 <i>Facultad</i>	47
Figura 6 <i>Carrera</i>	48
Figura 7 <i>Ciclo</i>	49
Figura 8 <i>Fecha de Ingreso</i>	50
Figura 9 <i>Cargo que desempeña</i>	51
Figura 10 <i>Carga Horaria</i>	52
Figura 11 <i>Hora de entrada</i>	53
Figura 12 <i>Hora de Salida</i>	54
Figura 13 <i>Valoración de Involucrados – Los que apoyan</i>	63
Figura 14 <i>Valoración de Involucrados - Los que se Oponen</i>	63
Figura 15 <i>FODA Descriptivo</i>	66
Figura 16 <i>FODA Cruzado</i>	69
Figura 17 <i>Estrategias según la zona de ubicación</i>	71
Figura 18 <i>Estructura Organizacional de UDA Café</i>	73
Figura 19 <i>Registro de empleados</i>	76
Figura 20 <i>Registro de jornada laboral</i>	77
Figura 21 <i>Horario de Trabajo</i>	78

Figura 22 <i>Control del Personal</i>	79
Figura 23 <i>Registro de Reunión</i>	80
Figura 24 <i>Búsqueda de Personal</i>	83
Figura 25 <i>Evaluación de Periodo de Prueba para Postulantes</i>	84
Figura 26 <i>Reporte Diario de Horas Extras</i>	85
Figura 27 <i>Tabla de Excel</i>	87
Figura 28 <i>Cuadro del Rol de Pagos</i>	88
Figura 29 <i>Sistema de Facturación (SMARTMENU)</i>	90
Figura 30 <i>Comanda</i>	91
Figura 31 <i>Relación de Comandas</i>	93
Figura 32 <i>Reporte para el control de materia prima y equipamiento</i>	94
Figura 33 <i>Compras de mercado</i>	99
Figura 34 <i>Receta</i>	100
Figura 35 <i>Proveedores por Artículos</i>	102
Figura 36 <i>Cuadro de Compras</i>	103
Figura 37 <i>Registro de Cambios</i>	105
Figura 38 <i>Registro de Recibo</i>	106
Figura 39 <i>Registro de Inventarios</i>	106
Figura 40 <i>Control de Asistencia</i>	108
Figura 41 <i>Comanda</i>	111
Figura 42 <i>Horario de Pasantes</i>	116
Figura 43 <i>Formato Control de Daños</i>	121
Figura 44 <i>Control de limpieza</i>	124

Figura 45 <i>Estructura Organizacional</i>	130
Figura 46 <i>Objetivos generales y específicos</i>	131

Índice de Imágenes

Imagen 1 <i>Ubicación del "UDA café"</i>	22
Imagen 2 <i>Presentación del proyecto "UDA café"</i>	28
Imagen 3 <i>Capacitación de los Estudiantes de Turismo</i>	29
Imagen 4 <i>Uniforme "UDA café"</i>	30
Imagen 5 <i>Pasante Génesis Medrano</i>	31
Imagen 6 <i>Plano del nuevo Edificio del Campus Tech</i>	32
Imagen 7 <i>Imagen Plano del "UDA café"</i>	33
Imagen 8 <i>Modelo de Encuesta realizada a los empleados del "UDA café"</i>	44
Imagen 9 <i>Datafast</i>	90
Imagen 10 <i>Medianet</i>	91
Imagen 11 <i>Uniforme de trabajo</i>	96
Imagen 12 <i>Organización de la cafetería</i>	97
Imagen 13 <i>Uniforme de Trabajo Salonero</i>	110
Imagen 14 <i>Separación de mesas sin pasillo</i>	112
Imagen 15 <i>Separación de mesas sin pasillo</i>	112
Imagen 16 <i>Tipos de mesas</i>	114
Imagen 17 <i>Uniforme de trabajo Jefe de Mantenimiento</i>	122
Imagen 18 <i>Carátula Módulo 1 Centro de Práctica Uda café</i>	128

Imagen 19 Logo	129
Imagen 20 Uniforme practicantes	132
Imagen 21 Uniforme chef.....	133
Imagen 22 Menú “UDA Café” – 1 parte	134
Imagen 23 Menú “UDA Café” – 2 parte	135
Imagen 24 Carátula del Módulo 2 Administracion de restaurantes	136
Imagen 25 Carátula Módulo 3 Manipulación Higiénica de Alimentos.....	143
Imagen 26 Caratula Módulo 4 Servicio al cliente	153
Imagen 27 Carátula de la Guía de Capacitación.....	159
Imagen 28 Invitacion a la Capacitación.....	167
Imagen 29 Entrega de la Guia de capacitación	168
Imagen 30 Socializacion del módulo 4 “Servicio al cliente”	169
Imagen 31 Tecnicas para armar una mesa al estilo americano.....	169
Imagen 32 Tecnicas para armar una mesa al estilo americano.....	170
Imagen 33 Actividad practica sobre los tipos de cliente y la forma correcta de servir una mesa	170
Imagen 34 Presentación del UDA Café.....	171
Imagen 35 Socialización del Modulo 2 “Administracion de Restaurantes”	172
Imagen 36 Socializacion del módulo 3 “Manejo Higienico de los alimentos”	173
Imagen 37 Listado de estudiantes que asistieron a la capacitacion paralelo “A”	173
Imagen 38 Listado de estudiantes que asistieron a la capacitacion paralelo “B”	176

Introducción

El UDA Café es un centro de prácticas ubicado en la Universidad de Azuay en el último piso de la Facultad de ciencias jurídicas, medicina y estudios internacionales, se inauguró el 13 de abril de 2022 , esta cafetería brinda el servicio de alimentos y bebidas para quienes forman parte de la comunidad universitaria, fue creado con la finalidad de establecer un espacio donde los estudiantes de la escuela de turismo puedan desarrollar sus practicas preprofesionales, de la misma manera promover un centro de enseñanza, aprendizaje y cultura para los estudiantes que forman parte de la universidad , asimismo contribuye al desarrollo de conocimientos e incluso habilidades en la servicio al cliente. Es un elemento nuevo que carece de un manual de funciones, servicios y estrategias de funcionamiento, en ese escenario, resulta conveniente plantear un manual de operaciones y servicios turísticos con el objetivo de mejorar la calidad del mismo.

Dentro de la elaboración de este proyecto se realizaron varias visitas de observacion, levantamiento de información bibliografico, ademas de un analisis situacional mediante un FODA para identificar en que estado se encuentra la cafeteria, tambien se llevó a cabo una serie de entrevistas a los actuales pasantes que se encuentran cumpliendo sus horas de practicas dentro del “UDA café” con el objetivo de conocer la calidad del servicio y la experiencia de cada uno de ellos.

Con la infromacion obtenida, se dio paso a la creación de una guia de capacitación para un curso de formacion dirigido a los futuros estudiantes que realizaran sus practicas preprofesionales, en donde se socializó el manual operativo con la finalidad de que este proyecto de tesis pueda ser considerado para aplicar en futuras capacitaciones.

Capítulo 1

En este capítulo se estructura el marco teórico y legal para iniciar con la propuesta de tesis; partiendo de las definiciones de las principales palabras que ayudarán a una mejor comprensión durante el procedimiento para la creación de un manual de operaciones y servicios turísticos. Finalmente, se complementará este capítulo con el tema legal, por tanto, se citarán las principales leyes y reglamentos que regulan y fomentan la calidad del UDA Café.

Marco Teórico

Es necesario abordar algunos conceptos teóricos para obtener una fundamentación más sólida del presente proyecto, entre ellos se encuentra el turismo y sus tipos de servicio, determinando el tipo de sector productivo en el cual se encuentra el proyecto, de igual manera se investigarán conceptos de calidad desde el punto de vista de diferentes autores, ya que esto es lo que se pretende mejorar; asimismo, es fundamental investigar conceptos como: manual, cafetería y comedores estudiantiles, para brindar una visión clara del proyecto. Por último, pero no menos importante, es preciso definir el significado de personal de servicio, debido a que son las personas que continuamente está en contacto con el cliente. Es así como se configura el presente marco teórico.

1.1.1. Definición de Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022) el turismo se define como un fenómeno social, cultural y económico basado en el desplazamiento de las personas a otros lugares, fuera de su entorno habitual, con el fin de realizar actividades de relajación y descanso que impliquen un gasto económico. Es así como se entiende que el turismo está ligado a un rédito financiero, a través de actividades que satisfagan las necesidades de los turistas mientras estos visitan lugares diferentes.

1.1.2. Servicios Turísticos

Es fundamental conocer la definición de servicios turísticos, entendiéndose así a la actividad que contempla la producción de servicios y productos que cumplan con los requerimientos del turista y satisfagan sus necesidades de uso y disfrute de los bienes turísticos (Universidad Ecotec, 2022). Por otra parte, Cantú (citado en Calderón & Calderón, 2018) determina además que estos contribuyen al logro de facilitación y acercamiento de los recursos turísticos.

En ese mismo contexto se puede afirmar que los servicios turísticos son actividades que pretenden satisfacer las diferentes necesidades y deseos de los turistas a través del servicio de alojamiento, alimento y bebidas y transporte. Cabe recalcar que, según la Universidad Ecotec (2022), las características fundamentales del servicio turístico son:

- **Intangibilidad.** - pues se trata de otorgar una experiencia única al turista a través de un viaje, puesto que el cliente no puede ver, oler o tocar el producto que desea adquirir antes de realizar su compra.
- **Insociabilidad.** – se refiere a que el prestador del servicio no se puede separar del cliente, es decir, si se vende un paquete turístico a un hotel en una playa, el administrador será quien reciba y este al pendiente de las necesidades del turista durante su estancia.
- **Variabilidad.** - el servicio determina la calidad del establecimiento, por lo tanto, puede existir una variabilidad en el servicio al cliente, puesto que depende cómo, cuándo y dónde se entrega.
- **Perecedero.** - significa que a diferencia de los demás productos no se pueden almacenar para venderlos después, pues la venta no se puede recuperar.

1.1.2.1. Servicio de Alojamiento

El Ministerio de Turismo (MINTUR), señala en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) que esta es una actividad turística que tiene lugar en cualquier locación y es desarrollada tanto por personas jurídicas como naturales, consistiendo en el hospedaje de usuarios locales o extranjeros de manera temporal. Con esa base, se puede entender el alojamiento turístico como un servicio no permanente ofrecido a los turistas que viajan a un lugar fuera de su entorno habitual, donde además pueden ofertarse servicios complementarios como restaurantes, bares y salones de eventos.

1.1.2.2. Servicio de Alimentos y Bebidas

En el Reglamento General de la Ley de Turismo (citado en Ponce de León Román, 2017), se cataloga como servicio de alimentos y bebidas a aquellas “actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento” (Art. 43, literal a).

1.1.2.3. Servicio de Transporte

El Reglamento de Transporte Terrestre Turístico (2014) indica que el servicio de transporte dentro de la esfera turística es:

“La movilización de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas, en vehículos de compañías autorizadas a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico, debidamente homologados y habilitados por la Agencia Nacional de Tránsito, para dirigirse a establecimientos o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes” (Art. 4).

1.1.3. Sectores Productivos

Atucha & Lacaze (2018) analizan la producción de servicios y bienes destinados principalmente al mercado interno, donde explican los tres tipos de sectores productivos que abarcan las actividades económicas, mismos que se describen a continuación.

1.1.3.1. Sector Primario

Este sector tiene que ver con el conjunto de actividades enfocadas en la transformación del medio natural, así como la agricultura, ganadería, pesca, caza, silvicultura y minería, que, según los datos de 2012, corresponde al 8,3% del Producto Bruto Geográfico (Atucha & Lacaze, 2018). Atucha & Lacaze (2018) explican que, en orden decreciente de importancia, a la pesca le sigue la agricultura y, al interior de esta, resulta particularmente importante la producción frutihortícola, que incluye la obtención de hortalizas de modo intensivo y extensivo, de frutas y de flores y productos de vivero; mientras que dentro de la ganadería sobresale la cría de vacunos ovinos, porcinos y caprinos, la avicultura intensiva y la apicultura.

1.1.3.2. Sector Secundario

Como sector secundario se entiende al conjunto de actividades transformadoras de insumos para la producción de bienes finales, así como la industria manufacturera, la generación, transporte y distribución de electricidad, gas, agua y la actividad de la construcción; este ocupa el 29,5% del Producto Bruto Geográfico (PBG) de acuerdo con las estadísticas de 2012 (Atucha & Lacaze, 2018).

Al mismo tiempo, Atucha & Lacaze (2018) plantean que la principal actividad industrial de este sector es la elaboración de alimentos y bebidas; a la que le siguen la industria metalmecánica, química y la fabricación de productos textiles y prendas de vestir. Cabe indicar

que la actividad de la construcción, gran dinamizadora de la actividad económica, es llevada a cabo mayoritariamente por el sector privado.

1.1.3.3.Sector Terciario

El sector terciario está ligado estrechamente a la prestación de servicios donde destacan comercio, reparaciones, transporte, almacenamiento, telecomunicaciones e informática, así mismo se pueden encontrar servicios de construcción, finanzas y ventas al por mayor de hoteles y restaurantes, así también de inmobiliarias, centros de enseñanza, salud, servicios gubernamentales, comunitarios y audiovisuales; este representa el 62,2% del Producto Bruto Geográfico pues es considerado como el sector principal en la economía de la población (Atucha et al., 2018).

Desde esta perspectiva, la actividad turística pertenece al sector terciario pues es la principal actividad en la cual se brindan servicios de alojamiento, restaurante y transporte; siendo también que es una de las fuentes económicas más importantes del país y gran generadora de empleo, pues una persona relacionada con el ámbito turístico es capaz de emplear a 10 personas más.

1.1.4. Calidad

El termino calidad proviene del latín *qualitas-atis*, el diccionario de la Real Academia Española (2022) lo define como: “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (párr. 1).

Asimismo, la ISO define al sistema de gestión de calidad como un grupo de procesos de una organización relacionados entre sí, mismos que tienen como objetivo demostrar la calidad de ésta. Dichos procesos están orientados según los principios de gestión de la calidad, es decir: enfoque al cliente, liderazgo, participación personal, enfoque basado en procesos, enfoque de

sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Medina Herrera, 2015).

Para reforzar este concepto, Quisbert Blanco (2015) explica que tener un sistema de gestión de calidad debería ser una estrategia para que los sectores u otras organizaciones mejoren su desempeño global y que esto pueda crear una base sólida que genere desarrollo sostenible, sin olvidar que el objetivo principal de las Normas ISO es coordinar el sistema de estándares internacionales, pues son ejecutadas por medio de comités técnicos.

Es por eso que las normas fundamentales reconocidas internacionalmente son las ISO, dado que estas funcionan como estándares; existen de diversa índole, entre ellas están:

- **ISO 9001: 2015** que pertenece a los estándares de calidad, aplicable en todo tipo de empresas.
- **ISO 14001: 2015** que pertenece a los estándares asociados con la naturaleza. Por la importancia y los beneficios en la actividad turística.

1.1.5. Manual

Un manual es una guía que sirve para el funcionamiento, la solución de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo; también son de gran importancia para transmitir información que ayuda a las personas a resolver cualquier tipo de situación laboral. Los manuales acompañan a un producto del mercado como soporte para el cliente que lo adquiere, pues contienen una serie de descripciones sobre el uso y funcionamiento del producto en cuestión (Asanza et al., 2016).

Por otra parte, existe varios tipos de manuales, por ejemplo, el de organización, departamental, finanzas, política, técnica minuciosa, micro - administrativas, de identificación, de procedimientos, para especialistas, administrativos y por último el de normas y procedimientos;

sin embargo, en el que más compete a la presente investigación es el manual de normas y procedimientos, mismo que será desarrollado para UDA Café.

1.1.5.1. Manual de normas y procedimientos

Asanza et al. (2016) describen a este manual como aquel que contiene las tareas rutinarias y los procedimientos a seguir dentro de la organización descritos detalladamente, contemplando cada actividad con la intención de controlar y unificar las rutinas de trabajo, de forma que sea posible evitar inconvenientes laborales o resolverlos de inmediato.

De acuerdo con los citados autores, el manual de normas y procedimientos cuenta con 11 pasos importantes para su desarrollo, estos son:

- a) Identificación. - descripción del lugar donde se va a desarrollar el manual, responsables y fechas de elaboración
- b) Índice o contenido
- c) Prologo y/o introducción. - contenido y objetivos del manual
- d) Objetivos del procedimiento. - objetivo general del manual de operaciones
- e) Áreas de aplicación de los procedimientos. - en donde se realizará el manual
- f) Responsables
- g) Políticas de operación
- h) Conceptos
- i) Procedimientos. - descripción del funcionamiento y manejo del lugar
- j) Formulario de impreso
- k) Diagrama de flujo. - gráficas (Asanza et al., 2016)

Dentro de su planteamiento señalan que este tipo de manual debe incluir la norma para la ejecución de actividades que integran los procesos, debe estar complementado con un diagrama

de flujo y las formas que se emplean en cada procedimiento descrito. Cuenta, además, con varios objetivos específicos que ayudan a mantener un buen desarrollo administrativo, donde destaca el ir mejorando la productividad de manera sostenida, gracias al continuo análisis de lo que se está ejecutando, siempre tratando de encontrar aspectos que puedan ser manejados de manera óptima (Asanza et al., 2016) .

1.1.6. Servicio al Cliente

La OMT (2022) plantea que el servicio al cliente es resultante de aquellas actividades productivas que contemplan el cambio de las condiciones inmersas en el intercambio de activos financieros, traducido en la experiencia del consumidor.

Los autores Torres et al. (2019) explican que el servicio al cliente es lo principal en una organización, emprendimiento o empresa, puesto que representa el pilar para posicionarlo en el mercado; en todo tipo de organizaciones tratan de satisfacer las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, con el objetivo de generar utilidades económicas. Por otra parte, el servicio al cliente cuenta con tres aspectos importantes: la demanda del servicio, la meta del servicio y el nivel del servicio, todo esto con base en el agrado del cliente, para mejorar la calidad de su establecimiento (Torres et al., 2019).

Román & Nebreda (citados en Vanegas & Pazos, 2021) plantean que este tiene como fin el brindar una orientación adecuada al consumidor dentro del proceso de compra o contratación como tal, por tanto, se lo percibe como de índole complementaria en las empresas.

1.1.7. Personal de Servicio

Torres et al. (2019), en su artículo científico titulado “Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra – Ecuador”, señalan que el personal de servicio tiene que ver con aquellas personas quienes prestan los servicios de una organización

a los clientes, los autores destacan que específicamente en emprendimientos, el trato al cliente es lo más importante, pues de ahí se formará una impresión de una empresa con base en el comportamiento y la actitud del personal, es mucho más fácil superar un mal producto que una mala atención.

Marco Legal

Dentro del marco legal del proyecto se tomarán en cuenta las leyes y reglamentos que aportan a regular el desarrollo del manual de operaciones y servicios turísticos, con el fin de mejorar la calidad y servicios en el proyecto UDA Café. Desde esta perspectiva se incluirán los principales artículos de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Turismo, el Reglamento de Alimentos y Bebidas, y el Reglamento de la Universidad del Azuay.

1.1.8. Constitución de la República Ecuador

De la Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2008) es relevante citar los siguientes artículos que hablan sobre el derecho a un Ambiente Sano, estos son:

Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (Art. 14)

El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de

contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional. (Art. 15)

Al mismo tiempo es importante redactar la sección Octava, donde se encuentra el derecho al trabajo y seguridad social, la Carta Magna señala:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (CRE, 2008, Art. 33)

El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (CRE, 2008, Art. 34)

Con respecto a la salubridad y alimentos se considerará lo siguiente:

La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiado de forma permanente. (CRE, 2008, Art. 281)

También se considera “regular bajo normas de bioseguridad el uso y desarrollo de biotecnología, así como su experimentación, uso y comercialización” (CRE, 2008, Art. 281).

1.1.9. Ley de Turismo del Ecuador

De la misma manera, es importante tener presente dentro del proyecto a la Ley de Turismo del Ecuador (2014), dado que este cuerpo legal regula todas las actividades turísticas, y cuyo objetivo es “determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios” (p. 1). Vinculado a esto se considerará su capítulo II, el cual está dirigido a las actividades turísticas y de quienes las ejercen; destacando los siguientes artículos:

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Ley de Turismo del Ecuador, 2014, Art. 5)

El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá: a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley; b. Dar publicidad a su categoría; c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando mencione ese empresario instalación o establecimiento; d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y, e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas. (Ley de Turismo del Ecuador, 2014, Art. 10)

1.1.10. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas

El Ministerio de Turismo argumenta que el objetivo del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018), impulsado por esa entidad, es “regular, clasificar, categorizar, controlar y establecer los requisitos para el ejercicio de la actividad turística de alimentos y bebidas a nivel nacional” (p. 1); por tal motivo es importante recalcar que este cuerpo legal ayudará a generar un análisis sobre cómo se regula la cafetería de estudio. A continuación constan los principales artículos que deben ser considerados en el contexto del proyecto.

Exclusión. - Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente reglamento, por no tener la consideración de servicio turístico de alimentos y bebidas los siguientes; 1. Aquellos, cualquiera que sea su titularidad, que consistan en el suministro de comida o bebida con carácter gratuito o asistencial. 2. Los que consistan en servir comidas o bebidas a colectivos particulares excluyendo al público en general, tales como comedores universitarios, escolares o de empresa, que no se encuentren bajo la figura de concesión,

arriendo o tercerizada. 3. Los prestadores de servicios a través de máquinas expendedoras, ventas ambulantes, delicatessen, cines, panaderías, kioscos y covachas. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 3)

Definiciones.- Para la aplicación del presente reglamento se deberán observar las siguientes definiciones:

1) Alimento preparado: Producto elaborado, semi elaborado o crudo, destinado al consumo humano que requiera o no mantenerse caliente, refrigerado o congelado, y se expende de forma directa a público para su consumo inmediato.

4) Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos los siguientes elementos no caducados: algodón hidrófilo, tira adhesiva sanitaria (curitas), tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, gasas para quemaduras, suero fisiológico/ vendas elásticas, mascarillas, manual de primeros auxilios.

9) Consumidor: Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello.

11) Establecimiento turístico de alimentos y bebidas: Son los establecimientos permanentes, estacionales y/o móviles donde se elaboran, expenden comidas preparadas y/o bebidas para el consumo y que cumplan con los parámetros determinados en el presente reglamento y que se encuentran registrados ante la Autoridad Nacional de Turismo.

13) Manipulación de alimentos: Todas las operaciones realizadas por el manipulador de alimentos como recepción de ingredientes, selección, elaboración, preparación, cocción,

presentación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, servicio, comercialización y consumo de alimentos y bebidas.

14) Principio PEPS (Primero en entrar - Primero en salir): Consiste en un método de evaluación de inventarios, que se refiere a la rotación de productos almacenados cuyas siglas significan "primero en entrar, primero en salir", Este principio se aplica con el fin de evitar que los productos o artículos permanezcan en almacenamiento por periodos largos, sin ser utilizados o consumidos.

15) Principio PCPS (Primero en caducar - Primero en salir): Consiste en un método de evaluación de inventarios, que se refiere a la rotación de productos almacenados cuyas siglas significan "próximo en caducar, primero en salir". Este principio se aplica con el fin de consumir o distribuir los productos, seleccionando primero los que se encuentran cercanos a caducarse.

16) Menú: Instrumento de comunicación y venta de alimentos y bebidas, listado de los platos que constituyen la oferta gastronómica de un establecimiento al consumidor. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 4)

De igual manera, cabe detallar los derechos y obligaciones del consumidor y del prestador de servicio, pues así será factible conocer las normas que deben seguirse con la finalidad de brindar un buen servicio en la cafetería.

Derechos del usuario o consumidor. - Los usuarios del establecimiento turístico de alimentos y bebidas tendrán los siguientes derechos: a) Recibir los servicios acordes en naturaleza y calidad a la clasificación y categoría otorgada. b) Ser informados de forma clara y precisa sobre la oferta de alimentos y bebidas y los precios de acuerdo a lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; c) Recibir el servicio

conforme lo ofertado por el establecimiento; d) Recibir la factura correspondiente por el servicio de alimentos y bebidas; e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, con una correcta higiene, sin signos de deterioro, accesibles para todas las personas y en correcto funcionamiento; y, f) Comunicar las quejas al establecimiento de alimentos y bebidas, a través del libro de reclamos. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 5)

Obligaciones del usuario o consumidor. - Los usuarios del establecimiento turístico de alimentos y bebidas tendrán las siguientes obligaciones: a) Cancelar el valor del servicio recibido; b) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados; municipales o metropolitanos las irregularidades identificadas en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas; y, c) Cumplir con las normas y políticas del establecimiento; d) Respetar, cuidar y dar buen uso a las instalaciones del establecimiento. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 6)

Derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas. - Los prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas gozarán de los siguientes derechos y obligaciones: a) Percibir el pago por los servicios ofertados; b) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente; c) Determinar y comunicar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios; d) Contar con el Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento; e) Contar con el libro de reclamos conforme a lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; f) Exhibir en un lugar visible el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento; g) Exhibir la placa de identificación del establecimiento turístico otorgado por la Autoridad

Nacional de Turismo donde constará la tipología y clasificación del establecimiento, la cual va expuesta en un lugar visible al público en general; h) Respetar y cumplir los lineamientos establecidos para alimentación y otras normas, determinadas por la Autoridad Sanitaria Nacional o quien ejerza sus funciones; i) Contar con 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; j) Mostrar el listado de precios en un lugar visible para el usuario; k) Determinar el precio final de los alimentos o bebidas dentro del menú pudiendo estar o no desglosado en el precio final; l) Mantener la vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina en estados óptimos de limpieza y desinfección, sin roturas o rayaduras; m) Cumplir con lo establecido en el presente reglamento y demás normativa aplicable al sector; n) Denunciar ante la autoridad competente, mediante los canales establecidos para el efecto, a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que no cuenten con los permisos pertinentes; o) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en condiciones de limpieza y funcionamiento; p) Utilizar mecanismos de desinfección para las instalaciones e implementos de cocina; q) Diferenciar al personal que se encuentra en entrenamiento; r) Garantizar la no acumulación de olores dentro del establecimiento; s) Cumplir con los servicios ofrecidos al consumidor; t) Otorgar información veraz del establecimiento al consumidor; u) Podrán solicitar la salida del cliente cuando contravenga las normas básica de convivencia y la normativa correspondiente; sin perjuicio que el cliente mantenga la obligación de pago por su consumo; v) Cumplir con los tributos o impuestos según lo dispuesto en la normativa pertinente; y, w) Comunicará la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados, la transferencia de

dominio y/o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los treinta días de producida (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 7).

El Reglamento en cuestión señala los requisitos obligatorios y de categorización para los establecimientos de alimentos y bebidas, entre ellos consta:

Requisitos obligatorios. - Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas a nivel nacional a excepción de la provincia de las Galápagos, sea cual fuere su clasificación y/o categoría. Los requisitos obligatorios estarán contenidos en los anexos B-C-D-E-F-G-H que son parte integrante del presente reglamento. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos dentro de los plazos establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo, no podrá registrarse y se procederá con el proceso administrativo conforme a la normativa vigente. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 17)

Categorización. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se categorizarán mediante un sistema de puntuación, obtenida de acuerdo con el cumplimiento de requisitos establecidos en este reglamento. Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán de la siguiente manera: a) Las cafeterías se categorizarán en: (2) dos tazas y (1) una taza, siendo (2) dos tazas la mayor categoría y (1) una taza la menor categoría; b) Los restaurantes se categorizarán en: (5) cinco, (4) cuatro, (3) tres, (2) dos y (1) un tenedor, siendo (5) cinco tenedores la mayor categoría y un (1) tenedor la menor categoría; c) Los bares y discotecas se categorizarán en: (3) tres, (2) dos y (1) una copa siendo (3) tres copas la mayor categoría y (1) una copa la menor categoría; y, d) Los establecimientos móviles,

plazas de comida y servicio de catering se categorizarán como categoría única. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 18)

Requisitos de categorización. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas para obtener una categoría, de acuerdo con su clasificación, deberán alcanzar un mínimo de 40 cuarenta puntos; caso contrario tendrán el plazo determinado según el artículo 11 para alcanzar el puntaje mínimo, de lo contrario no obtendrán el registro turístico. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 19)

“Del sistema de puntuación. - Cada establecimiento turístico de alimentos y bebidas es categorizado con requisitos que son ponderados, para determinar su categorización de acuerdo con el presente reglamento” (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, Art. 20).

1.1.11. Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay

Asimismo, es importante conocer sobre las normas internas de la Universidad del Azuay, por tanto, en este apartado se presentarán los artículos destacables de su Reglamento, mismo que tiene por objetivo “establecer las normas que regulan la carrera académica en todas sus etapas y el escalafón del personal académico de la Universidad” (Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay, 2017, p. 1). Con esta base será factible tener una visión clara del funcionamiento del ámbito laboral dentro de la entidad educativa, por lo tanto, es necesario citar los siguientes artículos:

Actividades del personal académico: El personal académico titular y no titular de la Universidad de la Universidad del Azuay, conforme a su dedicación horaria, podrá realizar las siguientes actividades: a) Actividades de docencia b) Actividades de investigación c) Actividades de gestión y dirección Académica d) Actividades de vinculación con la

colectividad (Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay, 2017, Art. 5).

Tiempo de dedicación del personal académico: El personal académico titular y no titular de la Universidad del Azuay deberá tener una de las siguientes dedicaciones: a) A tiempo completo, con cuarenta horas semanales b) A medio tiempo, con veinte horas semanales c) A tiempo parcial, con menos de veinte horas semanales. La modificación del tiempo de dedicación de los miembros del personal académico podrá realizarse hasta por dos veces en cada año, siempre que lo permita el presupuesto institucional y el cambio sea solicitado o aceptado por el profesor o investigador. En todos los casos, el mismo deberá ser aprobado por el Consejo Universitario (Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay, 2017, Art. 6).

Conclusión del Marco Teórico y Base Legal

En conclusión, en este primer capítulo se ampliaron los términos más relevantes relacionados con el tema de estudio para un adecuado entendimiento; también se consolidó el marco legal para un adecuado análisis, donde se consideraron cuerpos legales como la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Turismo, el Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, y el Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay, lo indicado fungirá como una guía durante el proceso de creación del manual para mejorar la calidad del servicio en UDA Café, de tal manera que sea posible cumplir todos los objetivos planteados.

Capítulo 2

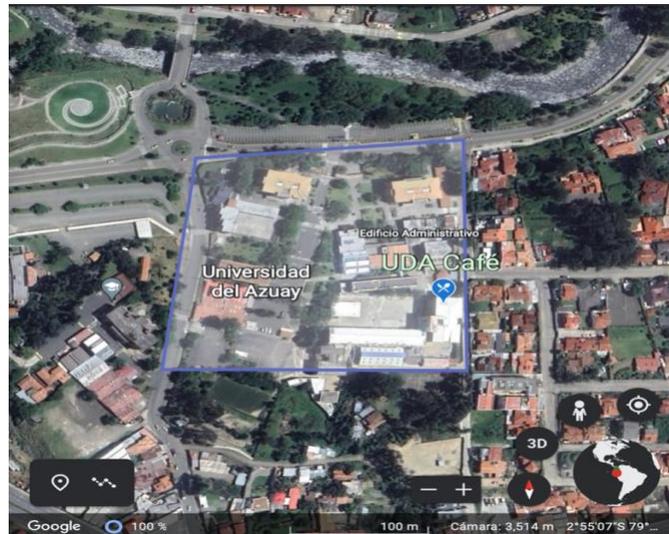
En el siguiente capítulo se podrá encontrar la reseña histórica del proyecto UDA Café, sobre todo, se planteará cómo inició la idea, cuál es su objetivo principal, quién tuvo la iniciativa y quiénes están a cargo; de la misma forma, se llevará a cabo un inventario general de todos los bienes que posee y que sirven para su correcto funcionamiento, además se efectuará un análisis FODA para identificar la situación en la que se encuentra dicho establecimiento, levantando información sobre sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Por lo expuesto, los siguientes puntos ayudarán a iniciar el desarrollo del manual de operaciones y servicios turísticos.

2.1. Ubicación

La cafetería escuela más conocida como UDA Café, como lo muestra la Imagen 1, se encuentra ubicada entre las calles Av. 24 de Mayo y Las Garzas, Cuenca – Ecuador, en el nuevo campus TECH de la Universidad del Azuay, donde anteriormente se encontraba en funcionamiento la Unidad Educativa Asunción, actualmente se encuentra ubicada la Facultad de Ciencias Jurídicas, Medicina y Estudios Internacionales, en el quinto piso del edificio como un espacio dedicado al continuo aprendizaje y preparación de los estudiantes de la Escuela de Turismo.

Imagen 1

Ubicación del "UDA café"



Nota. Adaptado de Google Earth. (2022). Ubicación de “UDA café”, Recuperado el 01 de octubre de 2022, de. <https://earth.google.com/>

2.2. Reseña histórica

La llamada Cafetería Escuela fue creada con el objetivo de establecer un espacio donde los estudiantes de Turismo de la Universidad del Azuay puedan desarrollar sus prácticas preprofesionales, así como para promover un ambiente de aprendizaje y cultura en favor de la comunidad universitaria y de quienes deseen visitar el lugar. Este espacio pretende llevar un estilo *Rooftop*, mismo que se refiere a un espacio abierto que aprovecha los balcones y terrazas, desde donde se puede apreciar una vista panorámica de la ciudad, y, por lo tanto, se establece como una propuesta innovadora para lograr un estilo sofisticado (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021).

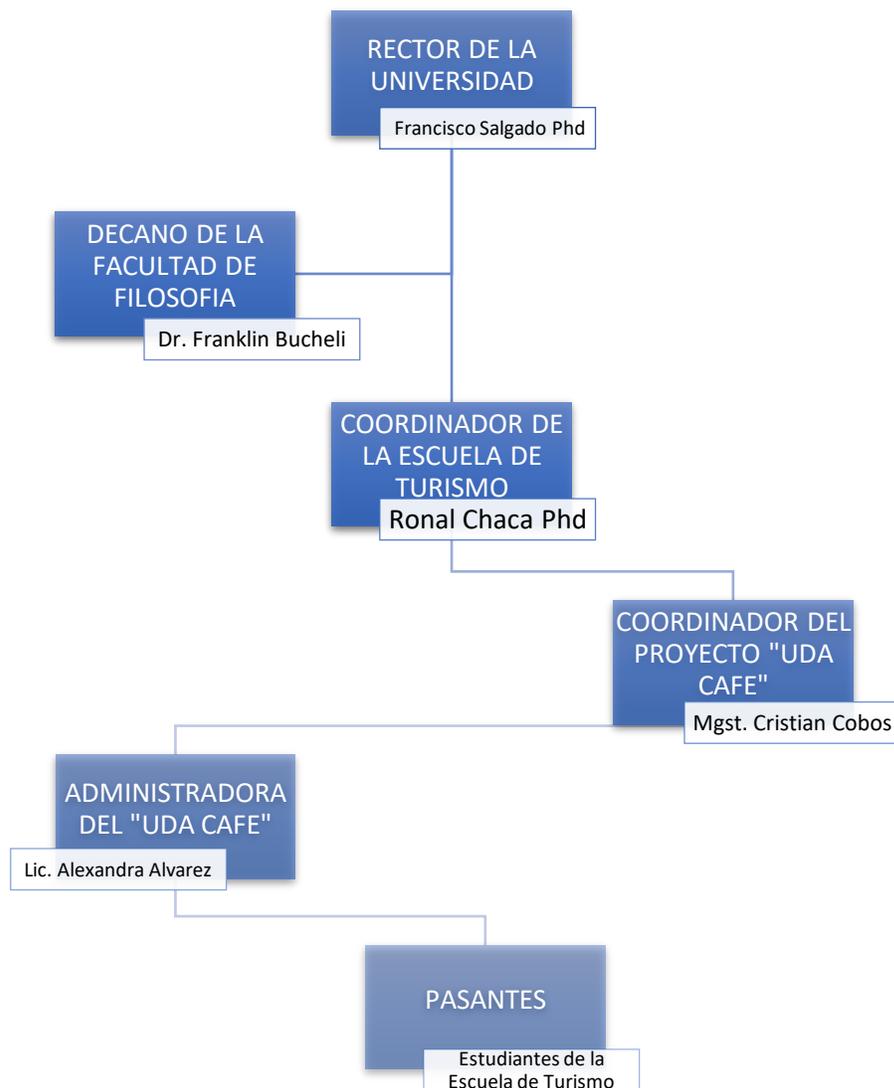
La idea de crear este proyecto nace de la gestión del Francisco Salgado Phd, rector de la Universidad del Azuay, en el proceso de innovación académica para concebir el primer laboratorio de prácticas preprofesionales vinculado con el tema de servicios turísticos de alimentos y bebidas,

con el enfoque de formar de manera práctica a los estudiantes de turismo, según lo expuesto por el Mgst. Cristian Cobos (Coordinador del proyecto).

A continuación, en la Figura 1 consta el organigrama de los responsables y encargados del establecimiento.

Figura 1

Jerarquía del “UDA café”

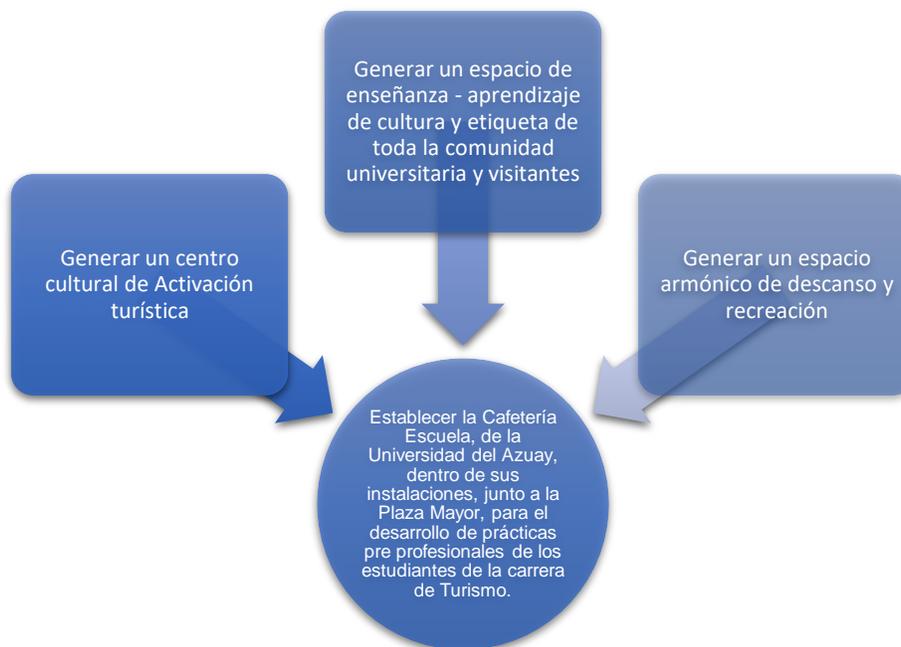


Nota. Adaptado de Cobos. (2021)

Por otra parte, Cobos (2021) en su Propuesta de modelo de gestión para la Cafetería Escuela UDA 2021, resalta el objetivo general y los específicos con el que la cafetería es creada y que a su vez servirán de guía para su correcto funcionamiento, esto lo muestra la Figura 2.

Figura 2

Objetivo General y Específico de la Propuesta de Gestión Cafetería Escuela UDA 2021



Nota. Adaptado de Cobos. (2021)

Dentro de este marco, UDA Café ofrece bebidas calientes, té, bebidas frías a base de café, fruta, y helado; asimismo, en el menú existen otras opciones elaboradas a con harinas, como sándwiches calientes y fríos, postres y dulces tradicionales. Los estudiantes de la Escuela de Turismo están encargados de la atención y servicio al cliente para poner en práctica sus conocimientos y habilidades de manera práctica y constante, de tal forma que se pueda reforzar lo aprendido durante la carrera.

2.2.1. Fases de ejecución del proyecto UDA café

El proyecto cuenta con seis fases de ejecución para su creación, las cuales servirán como guía para su correcto funcionamiento y administración, estas están a cargo de distintas autoridades quienes ayudarán en la dirección del proyecto, como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1*Fases de ejecución del proyecto UDA café*

FASE	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
<i>Determinación del espacio físico</i>	Se propone usar el quinto piso del nuevo edificio donde funcionan las facultades de Ciencias Jurídicas, Estudios Internacionales y Medicina.	Rector Procurador Decano General Administrativo Financiero Director Planeamiento	12/8/2021
<i>Adecuación e implementación de áreas</i>	Se plantea crear un espacio general para la atención al cliente que cuente con la maquinaria y equipo necesario.	Rector Procurador Decana de DAT Coordinadora de Carrera de Turismo Docente titular Proyecto	A partir del 06/09/2021
<i>Esquematización de productos a ofrecer</i>	Se crea un menú con productos a ofrecer para todos los gustos entre los cuales se ofertan bebidas calientes, bebidas frías a base de café, fruta, té y helado, sándwiches, dulces tradicionales y también postres.	Rector Procurador Decano general Docente titular del proyecto	13/9/2021

<i>Aprobación de productos</i>	Aprobación del menú.	Rector Procurador Decano general	17/9/2021
<i>Publicidad e impresión de la oferta de servicios</i>	Se crea una campaña publicitaria mediante las redes sociales, principalmente en la página web de la Facultad de Filosofía. También se imprimen los menús que se serán entregados a los clientes.	Procurador Dirección de comunicación Docente responsable del proyecto	Lanzamiento de la oferta
<i>Apertura, producción y comercialización</i>	Finalmente se inauguró UDA Café e inicio la comercialización y venta de sus productos.	Rector Decano de la facultad de Filosofía Coordinador de la Escuela de Turismo Docente responsable del proyecto Docentes en general	13/4/2022

Nota. Adaptado de Cobos (2021).

2.2.2. Inauguración del UDA café

El 6 de abril de 2022 se presentó el proyecto como tal, denominado “UDA Café”, en la Imagen 2 se observa al consejo Universitario y la presencia del Dr. Franklin Bucheli, decano de la Facultad de Filosofía, así como los estudiantes de la Escuela de Turismo, dado que este proyecto innovador fue presentado con el objetivo de beneficiarlos en sus prácticas preprofesionales.

Imagen 2

Presentación del proyecto "UDA café"



Nota. Tomado de la *página oficial de la Facultad de Filosofía* de la UDA.

Por consiguiente, el establecimiento UDA Café se inauguró el 13 de abril del 2022, ese día se contó con la presencia del Dr. Francisco Salgado, rector de la Universidad del Azuay, Dr. Franklin Bucheli, decano de la Facultad de Filosofía, Dr. Ronal Chaca, director de la escuela de Turismo, Mgtr. Cristian Cobos, coordinador del proyecto y demás docentes de la institución.

Cabe considerar que posteriormente, el 22 de abril del 2022, se impartió una capacitación a los estudiantes de la carrera de turismo del sexto y octavo ciclo, en el área de servicios turísticos

de alimentos y bebidas, con la intención de prepararlos para que puedan resolver las necesidades que el cliente demande a futuro (Zarama, 2022), lo que se evidencia en la Imagen 3.

Imagen 3

Capacitación de los Estudiantes de Turismo



Nota. Tomado de Zarama (2022).

2.2.3. Situación Actual

La cafetería escuela actualmente se encuentra en funcionamiento con un horario de atención de lunes a viernes desde las 7:00 am hasta las 19:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, con la colaboración de administrativos y pasantes en horarios rotativos, siendo la primera jornada de 7:00 am a 13:00 pm y la segunda de 13:00 pm a 19:00 pm, mientras que los sábados se realiza una sola jornada en el horario establecido.

Al principio, el proyecto UDA Café contaba con aproximadamente diez personas que formaban parte del equipo de trabajo, dos licenciadas en gastronomía, estudiantes egresados y estudiantes que aún cursan la carrera de turismo; sin embargo, en la actualidad se encuentran cuatro pasantes en el área de producción y solo una chef. Es conveniente acotar que respecto al personal que cumple el cargo de pasante, su contrato laboral se encuentra próximo a vencerse.

Debido a la necesidad de contratar pasantes en el área de servicio al cliente y producción se ha decidido realizar un convenio con la Escuela de Ingeniería en Alimentos de la propia Universidad, quienes estarán a cargo del área de producción y manipulación, de este modo los pasantes de la Escuela de Turismo se dedicarán exclusivamente a la atención y servicio al cliente. Las nuevas incorporaciones se irán integrando paulatinamente desde el lunes 17 de octubre de 2022 para iniciar con una capacitación de la cual serán escogidos los mejores, para esta selección se les realizará pruebas de aptitud y actitud según lo expuesto por el coordinador del proyecto.

En cuanto a la presentación del personal de piso, la Imagen 4 y la Imagen 5 demuestran que se implementó el uso de un uniforme especial para realizar sus labores diarias, mismo que consiste en una cofia, una camiseta o buso y un mandil, complementado con un jean negro o azul y zapatos deportivos.

Imagen 4

Uniforme “UDA café”



Nota. Elaboración propia

Imagen 5

Pasante Génesis Medrano



Nota. Elaboración propia

Por otra parte, el UDA Café se ha convertido en lugar donde se presencian los eventos más importantes de la Universidad del Azuay, así como lo fue el día 8 de septiembre de 2022, cuando se llevó a cabo la bienvenida a los docentes que se integran a las nuevas carreras por parte de los miembros de la directiva de la Facultad de Filosofía, también es válido mencionar que el establecimiento ha sido visitado por el embajador de la Unión Europea en Ecuador Charles Michel Geurts. A medida que su reconocimiento va avanzando se han ido realizando eventos de presentación como el programa de “Emprende Turismo”, que contó con la participación de delegados del Ministerio de Turismo.

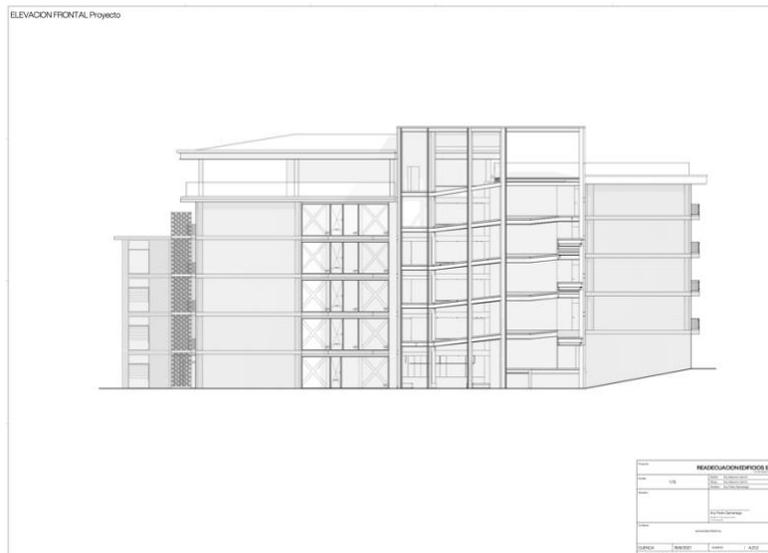
2.2.4. Espacio Físico

El nuevo edificio donde funcionan las facultades de Ciencias Jurídicas, Medicina y Estudios Internacionales fue construido en el campus Tech de la Universidad del Azuay; cuenta con cinco niveles, dentro de los cuales se encuentra ubicado el establecimiento, a continuación, la

Imagen 6 muestra el plano diseñado por el Arq. Mauricio Carrión, donde se puede identificar el edificio en mención.

Imagen 6

Plano del nuevo Edificio del Campus Tech

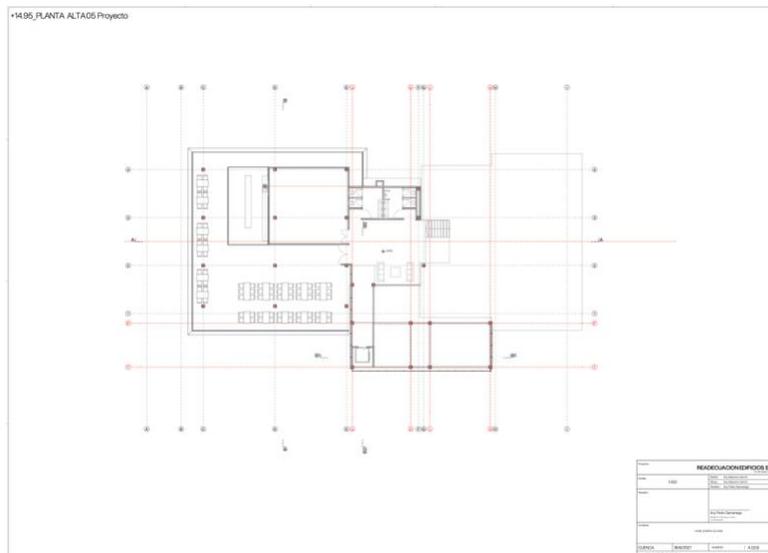


Nota. Tomado de Carrión (2021).

En el último nivel de este edificio se encuentra el café escuela, el cual cuenta con un estilo de decoración minimalista, vintage e industrial, pisos de baldosa, exhibidores con caja registradora, ventanales con pequeña terraza de vidrio templado que refleja una vista panorámica de la ciudad de Cuenca. Tiene un área de $540m^2$ que cuenta con estructura antisísmica; en la siguiente ilustración se puede observar cómo se encuentran ubicados los respectivos espacios antes mencionados.

Imagen 7

Imagen Plano del "UDA café"



Nota. Tomado de Carrión (2021)

2.2.5. Equipamiento

La cafetería UDA Café se encuentra equipada para complementar el servicio de alimentos y bebidas, por tal motivo, en las siguientes tablas se podrá observar el inventario dividido en cuatro secciones: área de administración (donde se encuentran los suministros de oficina), equipamiento mobiliario de la cafetería y el área de producción, todo esto detallado las Tablas 2, 3 y 4.

Tabla 2

Área de Administración - Suministro de Oficina

Código	Descripción	Cantidad
1357060	Cinta de empaque/rollo	2
1357470	Cinta scotch delgada/rollo grande	1
1436020	Clips normales/CJA	1

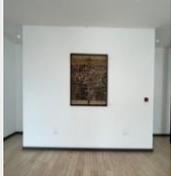
1451011	Block post it de apuntes	1
1566010	Borrador blanco	1
1566060	Corrector liquido	1
1613020	Archivador tamaño oficio	6
1712040	Cuaderno universitario/100hjs	1
2272010	Detergente/funda	2
2536010	Engrapadora	1
2715010	Escoba grande de fibra	2
2722010	Esfero color azul	4
2752010	Funda negra P/basura/ x unidades	50
2872010	Extensión eléctrica	1
3616010	Grapas/CJA	1
4163040	Lápiz	3
4331010	Liga/funda	1
5161030	Marcador fluorescente (resaltador)	1
6169020	Papel bond/blanco	500
6215010	Recogedores de basura	1
6262010	Perforadora	1
6351010	Pincho/papel	1

6567020	Porta cinta (dispensador)	1
6567030	Porta clip	1
7111010	Sacagrapas	1
7111020	Sacapuntas	1
7766010	Supresor/picos 6 entradas	1
9369086	Separador plástico	1
7241010	Tela toalla (trapear – limpión)	1
1010001195	Casillero de 4 personas 0.45X0.40X2.10 con 4 puertas color blanco	1
1010100783	Escritorio recto de 1.04X0.45X0.75 con 1 gaveta color blanco	1
1010202512	Silla ejecutiva Atlantis con brazos fijos	1
2030318801	Monitor 20 pulgadas LED de pedestal	1
2030318802	CPU ASUS mini incluye teclado y mouse óptico	1
20303190	Impresora EPSON ECOTANK L325	1
2030319101	Monitor VIEWSONIC 19 pulgadas	1
2030319102	CPU NUC incluye teclado y mouse óptico	1
2090900151	Lavavajillas ASBER	1
3070000640	Teléfono IP inalámbrico	1
30700000641	Base para teléfono IP	1

Nota. Elaboración propia

Tabla 3*Equipamiento mobiliario de la cafetería*

Código	Descripción	Cantidad	Imagen
<i>10100202495</i>	Sofá Tri personal NAT asiento y espaldar tapizado en tela plata	2	
<i>1010401685</i>	Mesas de centro de 0.80X0.80 color encino marrón y estructura nopal	25	
<i>1010202499</i>	Sillas diseño EMA NYLON gris patas de madera	100	
<i>Dañadas</i>	Sillas diseño EMA NYLON gris patas de madera	5	

1030000246	Cuadro textura sepia con amarre principal	1	
1030900062	Toca-set de congas players	1	
1030900063	Piano de cola con banqueta YAMAHA	1	
1030900064	Guitarra electroacústica YAMAHA incluye soporte de guitarra KF01	1	

3070100129	Cámara exterior IP domo con adaptador	2	
3070400521	Sistema transmisor ZERONE 20 canales con base	1	
-	Baños	2	
-	Llaves baños	2	

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Área de producción

Código	Descripción	Cantidad
-	Licuadaora OSTER	1
20401	Máquina de café profesional	1
20402	Mantenedor refrigerador (frigo 4.21 BR9C)	1
20403	Sanguchera Paninni simple	1

20404	Horno ARIANNA LED eléctrico 4BAND	1
20405	Vitrina pastelera refrigeradora	1
20406	Mesa trabajo congelación 2 puertas	1
20407	Microondas acero inoxidable	1
20408	Mesa preparación 2 puertas	1
20409	Batidora 10 velocidades blanco	1
20410	Licuadaora BAR 1.4 lt advance 161 2.3 HP	1
20411	Cocina inducción empotrable	1
20412	Congelador vertical puerta vidrio	1
20413	Balanza porcionadora	1
20414	Refrigeradora OSTER	1
90102041	Dispensador crema 1lt C/ALUMINIO	1
90102042	Caja cilindro gas dispensador crema	1
90102043	Flameador de uso comercial postres	1
90102044	Cuchillo para chef 20 cm mango blanco	2
90102045	Cuchillo jamón/pan 25 cm mango blanco	2

90102046	Rallador manual 33cm extrafino c/mango negro	1
90102047	Cuchillo mondador 8 cm set de 2 piezas	1
90102048	Pelador manual vegetales 19 cm	2
90102049	Batidor manual alambre grueso	2
90102050	Juego espolvoreadores 10OZ C/MANGO policarbonato	2
90102051	Porta comandas tipo clavo	1
90102052	Rallador de acero inoxidable 4 lados mango plástico blanco	1
90102053	Espátula normal 24 cm	2
90102054	Cortador de pizza 10 cm diámetro acero inoxidable	1
90102055	Tijera trinchar pollo 25 cm mango negro	1
90102056	Espátula hamburguesa 15.24X7.62 cm acero inoxidable m/plástico	1
90102057	Espátula hamburguesa 12.7X10.16 cm acero inoxidable m/plástico	1
90102058	Espátula repostera 15.24 cm acero inoxidable m/plástico blanco	1

90102059	Espátula repostera 24.13 cm largo m/madera	1
90102060	Termómetro digital para chocolate	1
90102061	Pinza trabajo pesado 30 cm	2
90102062	Brocha pastelera redonda 2.54 cm diámetro nylon	2
90102063	Cuchara sólida 27.9 cm	2
90102064	Cuchara perforada 27.9 cm	2
90102065	Espátula alta temperatura 25.4 cm	2
90102066	Cernidor de 15.9 cm	1
90102067	Colador acero inoxidable	1
90102068	Porcionero varios servicios 24.1 3/8OZ	1
90102069	Salero pera	6
90102070	Pimentero	2
90102071	Pozuelo batir 3/4 QT acero inoxidable	4
90102072	Pozuelo batir 4 QT acero inoxidable	2
90102073	Sartén TRIBUTE acero inoxidable	1
90102074	Charol redondo 40 cm diámetro corcho	1

90102075	Cacerola acero inoxidable 2 QT inducción c/tapa	1
90102076	Tapa plástica 1/6 bandeja	14
90102077	Bandeja plástica para mesa de preparación	14
90102078	Mini cacerola 11 oz acero inoxidable 8.89cm diámetro	1

Nota. Elaboración propia

2.2.6. Talento Humano

El establecimiento cuenta con un personal altamente capacitado. A continuación, la Tabla 5 detalla la lista de todos quienes forman parte de la cafetería, en la cual también estarán registrados sus cargos y actividades diarias correspondientes.

Tabla 5

Personal del “UDA café”

#	Nombre	Cargo	Funciones	Número de teléfono
1	Mgs. Cristian Cobos	Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la cafetería 	
2	Lc. Alexandra Álvarez	Administradora	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar a los pasantes • Chef 	0991273864
3	María José Naranjo	Auxiliar Técnico de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Cobros • Atención al cliente desde caja 	099045796
4	Daniel Toledo	Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de alimentos 	
5	Yessenia Zhunio	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de alimentos y atención al cliente 	0992208133

6	Genesis Medrano	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de alimentos y atención al cliente 	0968076602
7	Daniela Plaza	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de alimentos 	0979765101
8	Sebastián	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de alimentos 	
9	Alexandra Vélez	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de alimentos 	

Nota. Elaboración propia.

Por su parte, la Tabla 6, detalla la lista de extrabajadores

Tabla 6

Ex trabajadores del “UDA café”

#	Nombre	Cargo que desempeñaban
1	Jacky Arias	Chef
2	Paula Torres	Asistente auxiliar de servicio
3	Angela Jaramillo	Pasante
4	Ibeth Guachamin	Pasante

Nota. Elaboración propia.

2.2.7. Encuesta

Con la finalidad de conocer y analizar el estado de la cafetería se aplicaron encuestas a los trabajadores y encargados del establecimiento, a pesar de que existen nueve empleados de planta y cuatro exempleados, solo se pudo realizar dicha encuesta a ocho personas, por lo cual se tomó como modelo a las preguntas que se observan en la Imagen 8.

Imagen 8

Modelo de Encuesta realizada a los empleados del "UDA café"

		FICHA PARA EL PERSONAL DEL	
		"UDA CAFÉ"	
ESTATUS:			
ADMINISTRATIVO <input type="checkbox"/>		PASANTE <input type="checkbox"/>	
NOMBRE:			
EDAD:		TELÉFONO:	
FACULTAD*:			
CARRERA*:		CICLO*:	
FECHA DE INGRESO:			
CARGO QUE DESEMPEÑA:		CARGA HORARIA:	
HORA DE ENTRADA:		HORA DE SALIDA:	
DESCRIBA BREVEMENTE SU EXPERIENCIA EN "UDA CAFÉ" ABARCANDO LOS ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS:			
<hr/>			

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 7 y Figura 4 consta la división del personal encuestado.

Tabla 7

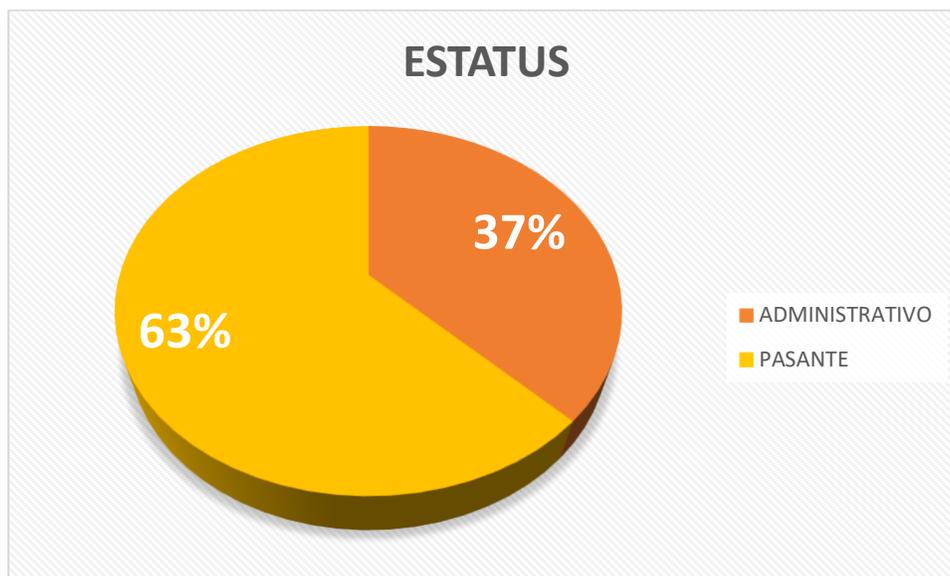
Estatus

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
ADMINISTRATIVO	3	37%
PASANTE	5	63%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Estatus



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo con las entrevistas realizadas, se puede evidenciar que de los ocho encuestados que forman parte de UDA Café, el 63% son estudiantes de la carrera de Turismo, por tanto, realizan sus prácticas preprofesionales en la cafetería, mientras que el 37% está conformado por estudiantes egresados y profesionales.

Por otra parte, en la Tabla 8 y Figura 4 se observan los rangos de edad de los encuestados.

Tabla 8

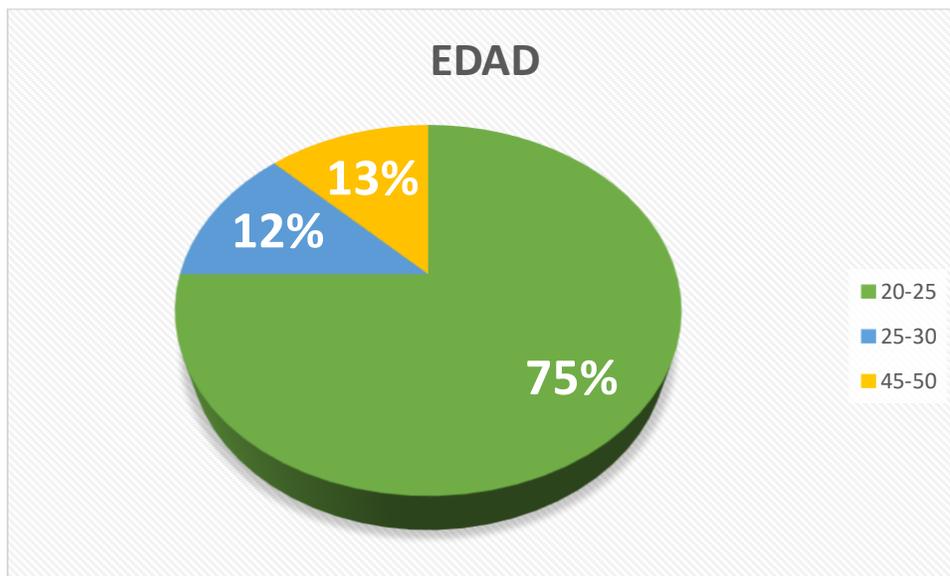
Edad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
20-25	6	75%
25-30	1	12%
30-35	0	0%
35-40	0	0%
40-45	0	0%
45-50	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Edad



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se puede evidenciar, de acuerdo con las estadísticas, que el personal de UDA Café se ubica en un rango de edad que va entre los 20 y 25 años.

En la Tabla 9 y Figura 5 se muestran los encuestados y su respectivo estatus académico.

Tabla 9

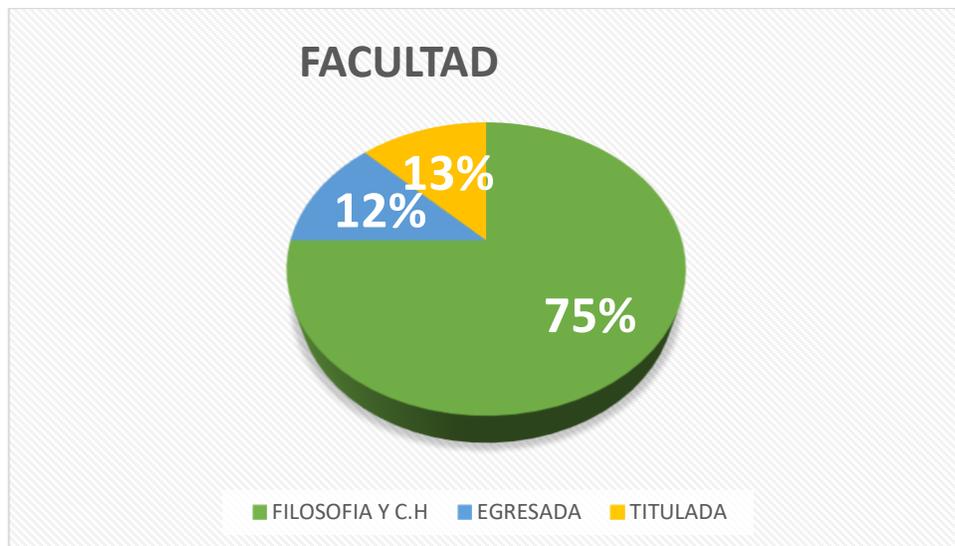
Facultad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
FILOSOFÍA Y C.H	6	75%
EGRESADA	1	12%
TITULADA	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Facultad



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 75% de pasantes pertenecen a la Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas, en tanto que el 13% pertenece a un profesional Titulado como Licenciada en Gastronomía, quien cumple un rol administrativo, y el 12% corresponde a las estudiantes egresadas de la universidad.

En la Tabla 10 y Figura 6 constan los datos sobre la carrera de los encuestados.

Tabla 10

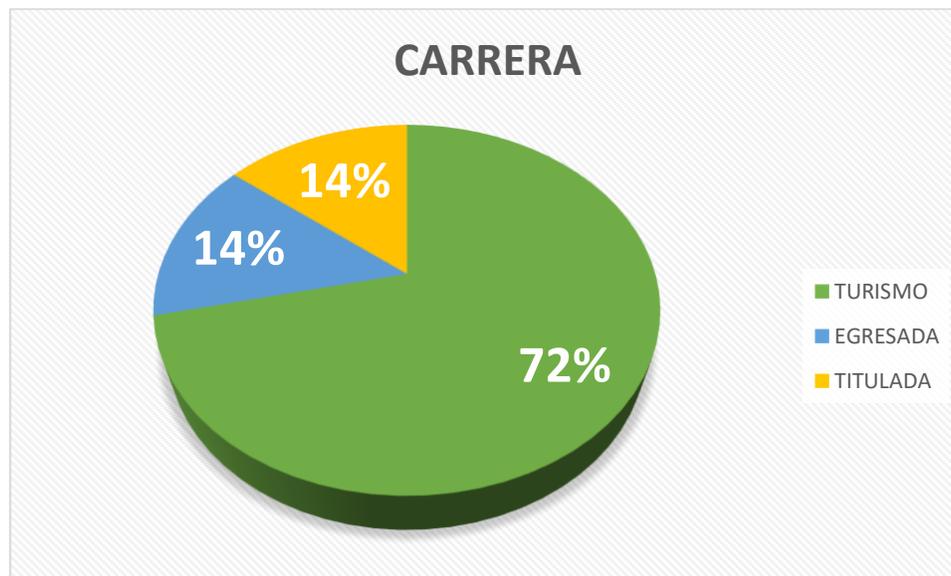
Carrera

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
TURISMO	6	72%
EGRESADA	1	14%
TITULADA	1	14%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Carrera



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Debido a que el UDA Café es un centro de prácticas preprofesionales se puede evidenciar que el 72% de las personas encuestadas pertenecen a la carrera de Turismo.

En la Tabla 11 y Figura 7 se observan los resultados sobre el nivel que cursan los encuestados.

Tabla 11

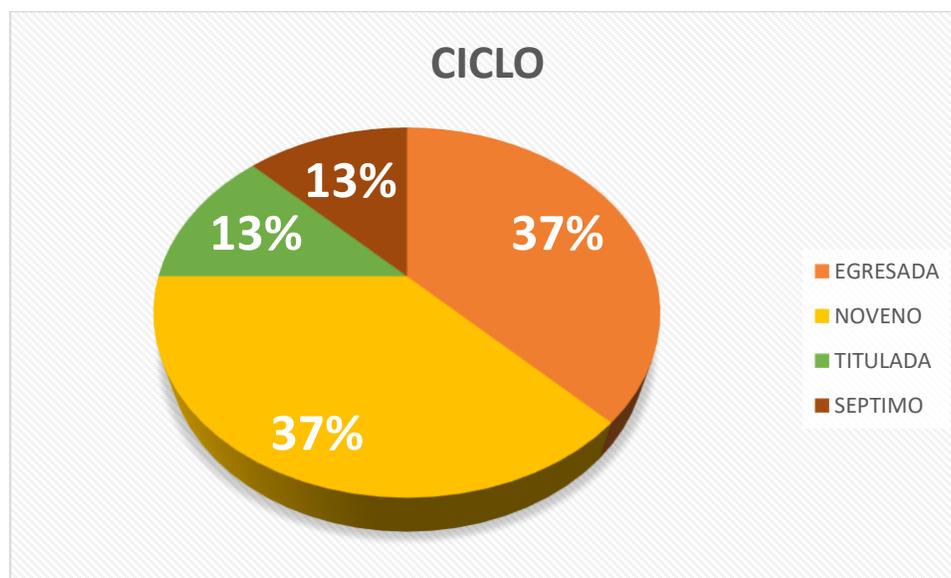
Ciclo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SÉPTIMO	1	13%
NOVENO	3	37%
EGRESADA	3	37%
TITULADA	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Ciclo



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

El mayor porcentaje, es decir, el 37% de las personas que laboran en la cafetería, pertenece a los estudiantes de noveno ciclo de la carrera de Turismo, quienes al mismo tiempo realizan sus prácticas preprofesionales; mientras que el otro 37% pertenece a los estudiantes egresados.

En la Tabla 12 y Figura 8 se encuentra detallada la fecha de ingreso de los encuestados.

Tabla 12

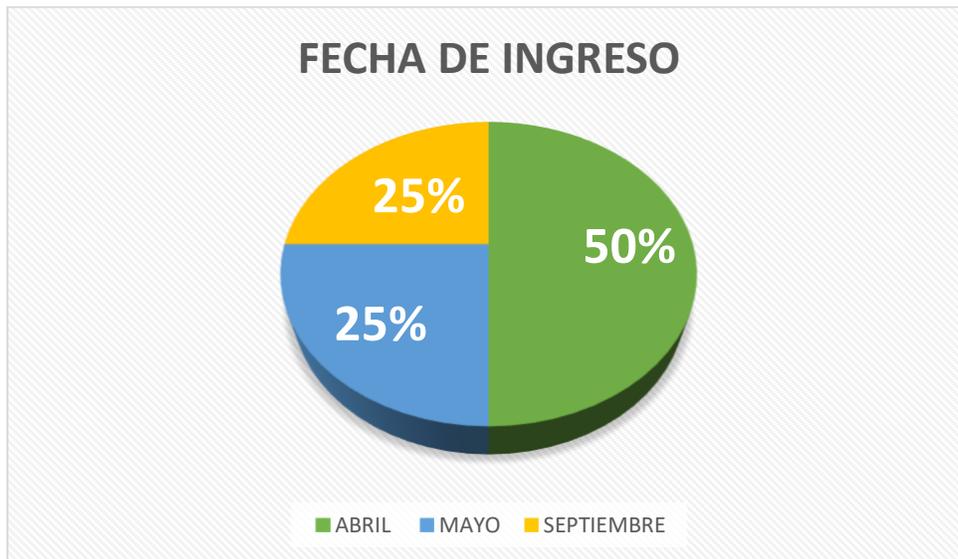
Fecha de Ingreso

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
ABRIL	4	%
MAYO	2	29%
SEPTIEMBRE	2	14%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Fecha de Ingreso



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los empleados del establecimiento se unieron desde su inauguración que fue en el mes de abril del 2022; un mes más tarde se incorporó un segundo grupo que labora hasta el mes de noviembre de 2022, cumpliendo su contrato establecido como pasante, por un periodo de seis meses.

En la Tabla 13 y Figura 9 se encuentra la información sobre los cargos que desempeñan los encuestados.

Tabla 13

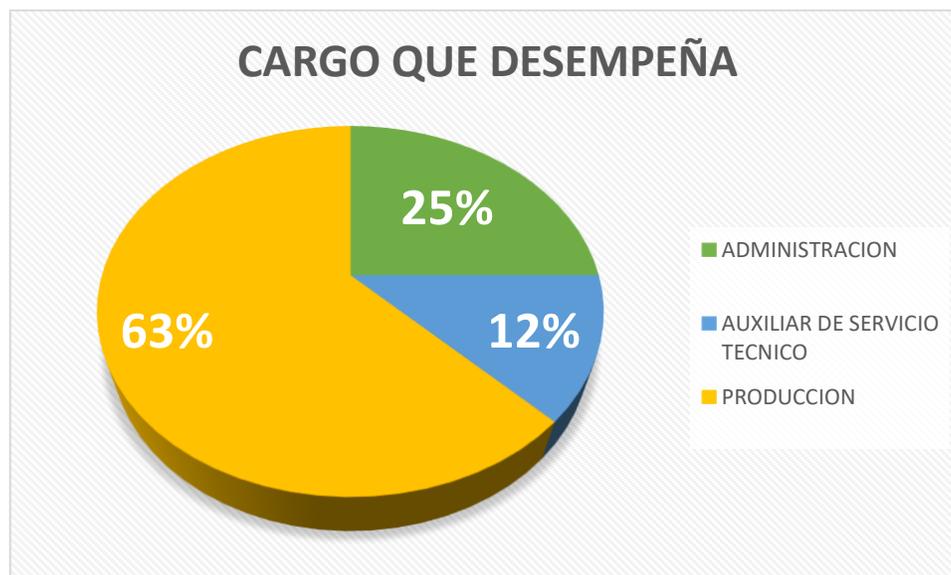
Cargo que desempeña

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
ADMINISTRACION	2	25%
AUXILIAR TÉCNICO	1	12%
PRODUCCIÓN	5	63%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Cargo que desempeña



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Dentro del UDA Café existen tres cargos diferentes, de los que se puede identificar que el 63% cumple un rol en el área de producción, el 25% está a cargo del área administrativa y el 12% representa la única persona que desempeña el cargo de auxiliar de servicio técnico.

A continuación, en la Tabla 14 y Figura 10 consta la información relativa a la carga horaria del personal encuestado.

Tabla 14

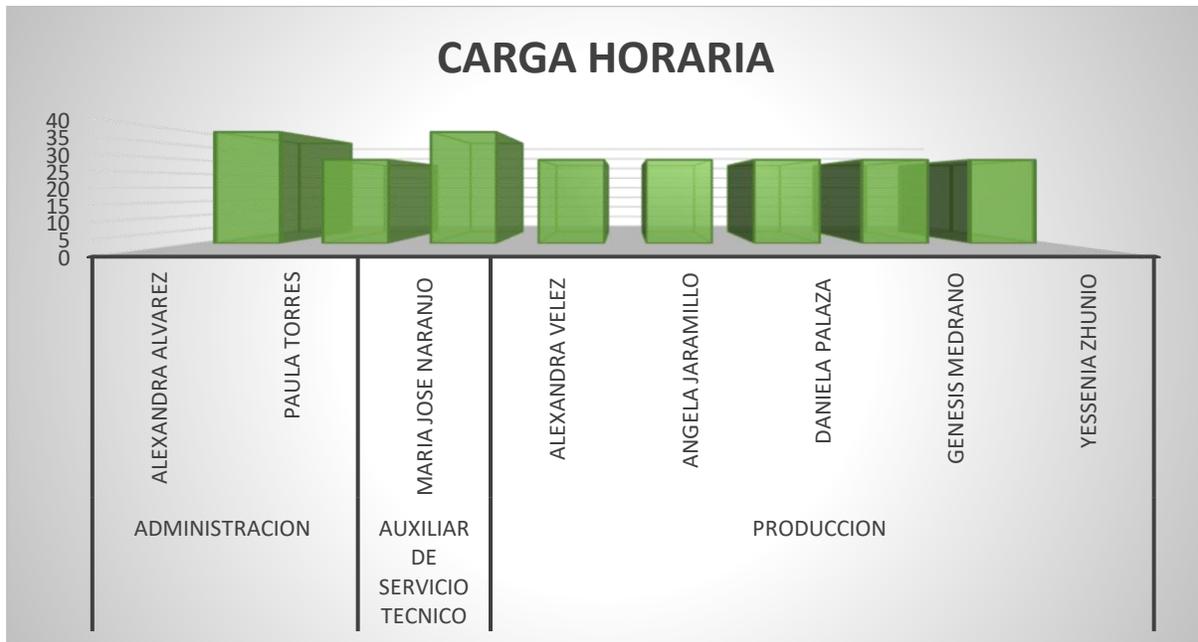
Carga Horaria

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
40 h semanales	2	75%
30h semanales	6	25%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Carga Horaria



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Con relación a la carga horaria se puede evidenciar que los cargos administrativos deben cumplir 40 horas semanales, mientras que los que se encuentran en calidad de pasantes encargados de la producción cumplen 30 horas semanales.

El detalle de hora de ingreso se muestra en la Tabla 15 y Figura 11, mientras que las salidas están en la Tabla 16 y Figura 12

Tabla 15

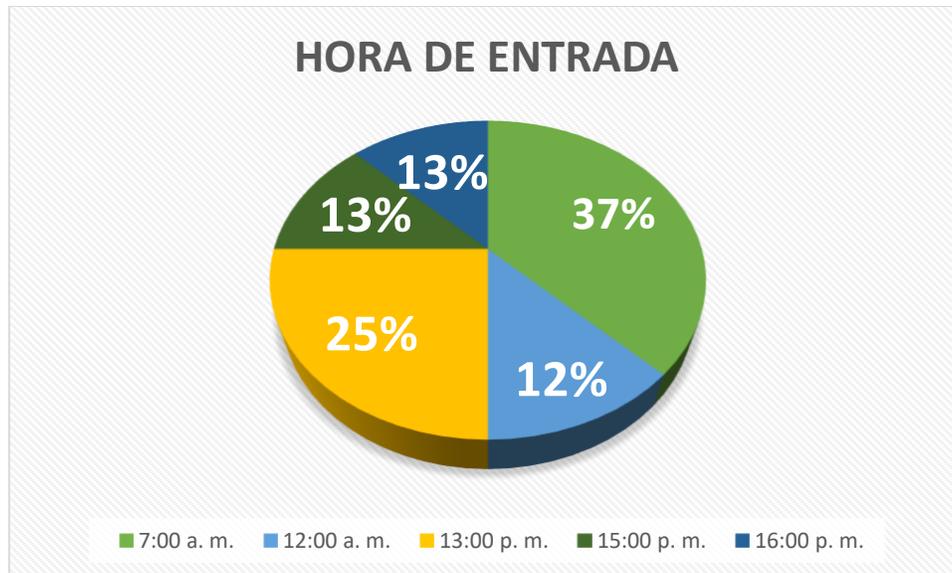
Hora de entrada

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
7:00 a. m.	3	37%
12:00 a. m.	1	12%
13:00 p. m.	2	25%
15:00 p. m.	1	13%
16:00 p. m.	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Hora de entrada



Nota. Elaboración propia

Tabla 16

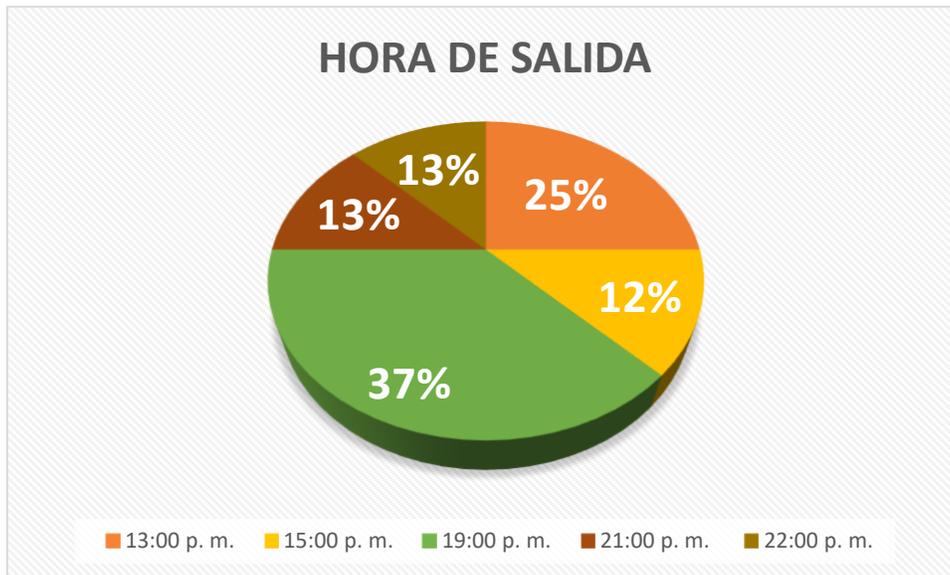
Hora de salida

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
13:00 p. m.	2	25%
15:00 p. m.	1	12%
19:00 p. m.	3	37%
21:00 p. m.	1	13%
22:00 p. m.	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Hora de Salida



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Los horarios de entrada y salida de los pasantes son rotativos, puesto que como se mencionó, algunos ingresan a las 7:00 am, cumpliendo con su jornada hasta la 13:00 pm o 15:00 pm; mientras que otro grupo tiene el horario de la tarde, por lo cual empiezan sus labores a las 12:00 pm o 13:00 pm terminando a las 19:00 pm o 21:00 pm.

La última pregunta de la encuesta fue abierta, por lo tanto, a continuación se encuentran las respectivas respuestas, donde se contemplan únicamente las más relevantes. La pregunta en cuestión fue: “Describa brevemente su experiencia en UDA Café abarcando los aspectos positivos y negativos”.

“Es importante abarcar el ambiente laboral experimentado desde mi labor como pasante hasta ahora como administrativa. Según lo aprendido durante mi carrera para que un establecimiento resulte exitoso se debe generar una expectativa altamente positiva para los clientes, mucho más entre los compañeros de trabajo, haciendo énfasis entre el respeto, la educación y amabilidad”. MJ

“La encargada no sabe tratar a los estudiantes que recién están aprendiendo, puesto que por experiencia propia ella nos grita a todas las pasantes frente a los clientes, sería conveniente que ella hable de manera más tranquila”. Y.Z

“...el administrados de la cafetería debería visitar más la cafetería y hablar con los estudiantes para ver cómo está el ambiente laboral y ser más flexible en horarios y permisos cuando se necesita” Y.Z

“...los administradores de UDA café deben enseñar a todos los pasantes sobre el sistema donde se realiza pedidos para que los estudiantes estén involucrados y sepan todas las áreas” Y.Z

“Un aspecto negativo, tal vez sea el trato entre el personal, considero que no existe respeto, no me refiero todos, sin embargo, el respeto y responsabilidad no están dentro del UDA café” G.M

“La producción dentro de la cafetería por días es mucho y un tema bastante fuerte son las maquinas que nos ayudan a brindar el servicio, un ejemplo clarísimo es que solo existe una máquina expendedora de bebidas no nos avanza mucho con los pedidos, se necesitan de más los

precios de los productos son elevados debemos recordar que el público son estudiantes universitarios.” G.M

“En UDA café no deberían hacer prácticas estudiantes de turismo no tiene ningún sentido. esto es simplemente un ahorro que hace la universidad para no contratar a especializados en el tema se exige mucho pero no se da lo que se exige” G.M

“...No se cumple lo que se ofrece, varias ocasiones nos ofrecieron cosas que no fueron cumplidas como por ejemplo el hecho de habernos dicho que podíamos salir de las pasantías pasados los 4 meses, pero luego se nos obligó a quedarnos a través de amenazas y cuestiones legales”. A. V

“...Una vez cometí un error y se me dijo que tenía una Actitud tonta y descuidada, además me dijeron que eso iba a bajar mis calificaciones, lo que era ilógico debido a que acabe mis practicas hace meses y las horas que estoy haciendo demás no están siendo ni tomadas en cuenta, haciendo así que todo mi trabajo de los meses fuera desvalorizado” A.V

“Mi experiencia en UDA Café fue muy mala debido al ambiente homofóbico y discriminatorio de parte del personal administrativo (Cristian y Alexandra).

...fui la única pasante a la que despidieron a pesar de mi desempeño y compromiso con el proyecto, esto a su vez afecto en la calificación de mis horas prácticas. La gerencia se hacía poco presente y cuando estaba en la cafetería prestaba más atención a nuestra vida personal antes que nuestro desempeño laboral.” A.J

Matriz Stakeholders

Esta es una matriz que sirve para identificar a los involucrados en un determinado proyecto, ayudando a conocer cuál es su interés, problema percibido y mandato o poder, al final se puede conocer quiénes serían los que apoyan o se oponen al proyecto.

2.2.8. Matriz de seguimiento de involucrados

La Tabla 17, muestra la matriz de seguimiento de involucrados.

Tabla 17

Matriz de Seguimiento de Involucrados

SEGMENTACIÓN DE INVOLUCRADOS						
Actores	Directo	Indirecto	Individual	Colectivo	Publico	Privado
Universidad del Azuay	X			X		X
Decano de la Facultad de Filosofía		X	X			X
Coordinador de la Carrera		X	X			X
Coordinador de la Cafetería	X		X			X
Talento Humano	X			X		X
Decano Financiero	X			X		X
Administrador de la Cafetería	X		X			X
Auxiliar de servicio técnico	X		X			X
Pasantes	X			X		X

Cientes		X		X	X	
Proveedores		X		X	X	
Comunidad Universitaria		X		X	X	

Nota. Elaboración propia

2.2.9. Matriz de Caracterización de Actores

La Tabla 18 muestra la matriz de involucrados.

Tabla 18

Matriz de involucrados

MATRIZ DE INVOLUCRADOS			
ACTORES	INTERÉS	PROBLEMAS PERCIBIDOS	MANDATOS O RECURSOS
Universidad del Azuay	Busca el bienestar y comodidad de la comunidad universitaria.	Competencia interna por agentes externos a la universidad.	Infraestructura Talento Humano
Decano de la Facultad de Filosofía	Apoyar al proyecto “UDA Café” ya que el mismo se encuentra vinculado a la carrera de Turismo perteneciente a la facultad de Filosofía	El repentino cambio de Decano de la facultad de Filosofía	Mayor autoridad con respecto a los estudiantes.
Coordinador de la Carrera	Dirigir a los estudiantes a un mercado laboral, donde puedan desarrollar lo aprendido y ganar experiencia en un ambiente real de trabajo.	Los pasantes que no cumplen con sus horas de prácticas por lo cual se podría perder el centro de practicas	Validar las practicas preprofesionales realizadas por los pasantes en la Cafetería.
Coordinador de la Cafetería	Posicionar al UDA Café en un importante punto turístico de la ciudad	Mala Administración con respecto a los pasantes	Conocimientos para dirigir la cafetería.

		Falta de Supervisión de la cafetería debido a otros cargos que cumple dentro de la universidad.	
Director de Tesis	Dirigir la creación del manual para el beneficio y mejoramiento del proyecto	No se complete el proyecto acerca del manual en el tiempo destinado.	Trabajar en conjunto con los estudiantes con el fin de mejorar la calidad del “UDA café”
Talento Humano	Precautelar por el bienestar de los empleados del “UDA Café”	Competencia interna entre colaboradores. Falta de profesionalismo con respeto a los pasantes.	Dar seguimiento a cabalidad del contrato establecido para el área administrativa y pasantes del “UDA Café”
Decano Financiero	Llevar un control sobre los ingresos y egresos de la cafetería	Mayores egresos en comparación con los ingresos.	Generar y Aprobar los fondos para gastos de la cafetería y sueldos de los practicantes.
Administrador de la Cafetería	Mantener el orden y mejorar la calidad de los productos y servicio al cliente.	Falta de tacto al momento de comunicarse con los pasantes.	Generar la producción del menú disponible para los clientes.
Auxiliar técnico de servicios	Controlar el área de facturación y dar un buen servicio al cliente.	Poca autoridad frente a los pasantes.	Manejo adecuado del área de facturación.
Pasantes	Cumplir con sus prácticas preprofesionales.	Ambiente inadecuado a la hora de cumplir sus prácticas.	Infraestructura adecuada para su desarrollo de prácticas.

		No desarrollan sus destrezas aprendidas entorno a su carrera.	
Clientes	Recibir un servicio de calidad y pasar un rato agradable entre amigos	Los clientes no se sienten cómodos con la atención recibida	Su consumo generaría ganancias para el proyecto “UDA café”
Proveedores	Brindar productos de calidad para la producción de alimentos en la cafetería	Falta de distribución de productos necesarios para la elaboración del menú.	Entrega de la materia prima para la producción de la cafetería.
Comunidad Universitaria	Tener un espacio cerca y disponible para sus horas de descanso	No pueden hacer uso libre del espacio	Son quienes realizan una buena o mala publicidad de acuerdo con la atención recibida.
Restaurantes de la zona	Tener una competencia sana entre los establecimientos	Competencia interna debido a que tiene más variedades de comida	Menú variado para los estudiantes de la Universidad del Azuay.

Nota. Elaboración propia

2.2.10. Cuadro de valoración de involucrados

La Tabla 19, muestra la valoración de involucrados.

Tabla 19

Valoración de involucrados

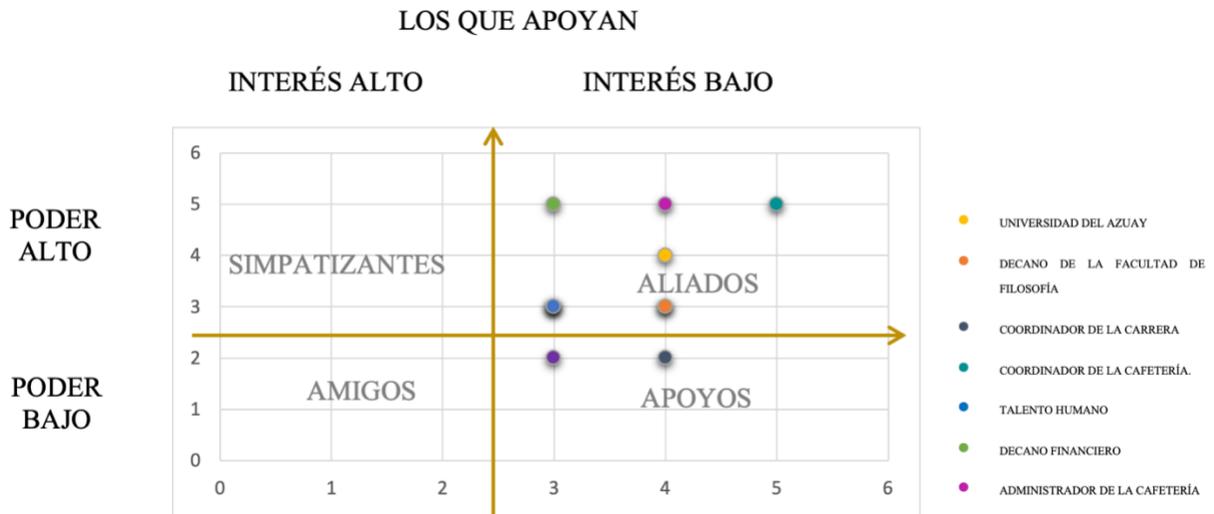
VALORACIÓN DE INVOLUCRADOS			
Actores	Posición	Poder	Interés
Universidad del Azuay	+	4	4
Decano de la Facultad de Filosofía	+	3	4
Coordinador de la Carrera	+	2	4
Coordinador de la Cafetería	+	5	5
Director de tesis	-	1	5
Talento Humano	+	3	3
Decano Financiero	+	5	3
Administrador de la Cafetería	+	5	4
Auxiliar de servicio técnico	+	3	3
Pasantes	-	1	4
Clientes	+	3	4
Proveedores	+	3	3
Comunidad Universitaria	+	2	3
Restaurantes de la zona	-	1	1
TOTAL		41	51

Nota. Elaboración propia

La Figura 13 y la Figura 14 contienen la información sobre los resultados de la Valoración de Involucrados de los que apoyan y de los que no.

Figura 13

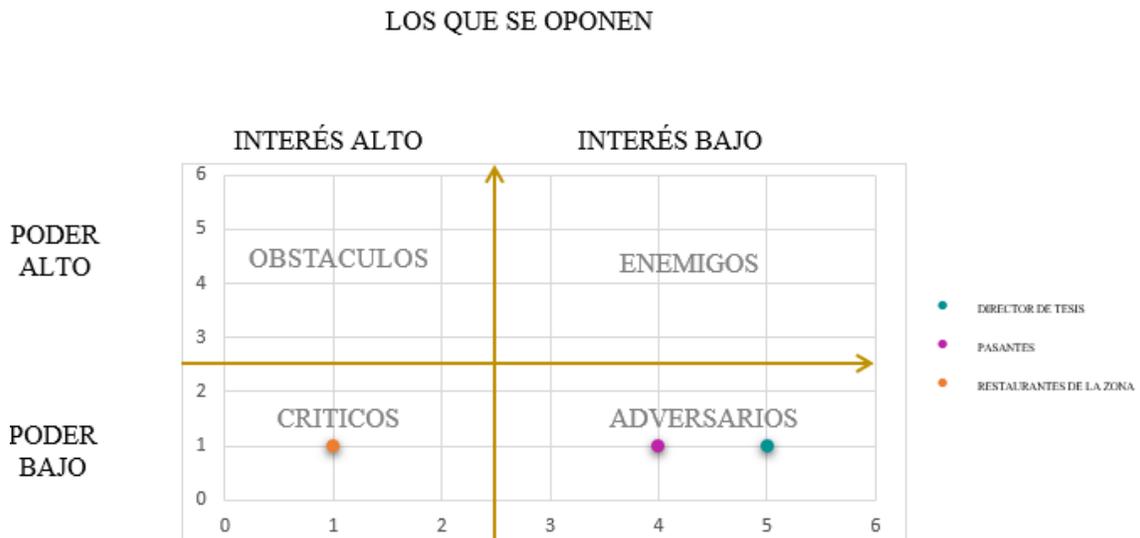
Valoración de Involucrados – Los que apoyan



Nota. Elaboración propia

Figura 14

Valoración de Involucrados - Los que se Oponen



Nota. Elaboración propia

2.2.11. Estrategia de involucrados

La Tabla 20, muestra la definición de estrategias con relación al interés.

Tabla 20*Definición de estrategias*

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS		
INVOLUCRADO	INTERÉS	ESTRATEGIA
Universidad del Azuay	Aliados	Elaborar un plan de marketing para promocionar el “UDA Café” al público en general.
Decano de la Facultad de Filosofía	Aliados	Realizar nuevos convenios donde se involucre al “UDA Café” y se relacionen los estudiantes de turismo.
Coordinador de la Carrera	Apoyo	Supervisar más de cerca las prácticas preprofesionales de los estudiantes de la escuela de turismo.
Coordinador de la Cafetería	Aliados	Prestar mayor atención en los procesos y personal del “UDA Café”
Director de tesis	Adversarios	Proponer nuevos métodos para la administración de "UDA Café”
Talento Humano	Aliados	Buscar el bienestar común entre el personal administrativos y pasantes.
Decano Financiero	Aliados	Proporcionar fondos para la implementación de equipos innovadores en el proyecto.
Administrador de la Cafetería	Aliados	Ser más paciente con respecto a los pasantes.

Auxiliar de servicio técnico	Aliados	Colaborar en el proceso de aprendizaje de los pasantes.
Pasantes	Adversarios	Mejorar el ambiente laboral para su desarrollo profesional.
Clientes	Aliados	Brindar un servicio personalizado para la satisfacción del cliente.
Proveedores	Aliados	Implementar un método para la elección de proveedores que ofrezcan una mejor relación entre precio y calidad.
Comunidad Universitaria	Apoyo	Crear nuevos productos que llamen la atención de la comunidad universitaria.
Restaurantes de la Zona	Críticos	

Nota. Elaboración propia

Con la matriz *stakeholders* es factible identificar los principales actores que forman parte del proyecto y sus intereses o problemas con el mismo; se realizó también la valoración de los involucrados con la finalidad de conocer quienes apoyan y quienes se oponen al proyecto, es así como se definen aliados, apoyos, críticos y adversarios. Por último, se generaron estrategias para mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

Análisis FODA

Dentro de este análisis FODA se van a encontrar la principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto, esto, además, con el objetivo de conocer la situación actual de UDA Café. Para el efecto se han enlistado siete factores clave dentro de cada uno de los aspectos analizados, detallados en la Figura 15

Figura 15

FODA Descriptivo

FODA DESCRIPTIVO			
AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES		
F1	Cuenta con una vista panorámica desde donde se puede observar la ciudad de Cuenca.	O1	Los estudiantes de la escuela de Turismo puede realizar sus practicas preprofesionales en el establecimiento.
F2	Es considerada una cafetería escuela para los estudiantes de la Universidad del Azuay.	O2	Se puede ganar mayor experiencia dentro del mercado laboral para los estudiantes de la escuela de turismo.
F3	Ambiente cálido y tranquilo.	O3	Nuevos proveedores interesados en invertir en la cafetería
F4	Personal capacitado por parte de los pasantes.	O4	Publicidad gratuita gracias a los eventos realizados en el establecimiento
F5	Practicas Preprofesionales remuneradas.	O5	Pionera en la ciudad en ser una cafetería escuela con estilo Rooftoft
F6	Posee un área recreativa para los clientes	O6	Posibilidad de crear convenios con otras universidades de la ciudad
F7	Sede de los principales eventos de la Universidad del Azuay	O7	Puede convertirse en un centro de preacticas reconocido a nivel nacional
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	No hay una administración clave	A1	Cuenta con una competencia directa dentro de la Universidad como la cafetería central
D2	Falta de talento gerencial	A2	Competencia indirecta a los alrededores de la Universidad por los restaurantes
D3	Ezcaza comunicación con el personal	A3	Costos altos para ser una cafetería escuela
D4	Pocos incentivos económicos para el personal	A4	Espacio limitado para el uso de los estudiantes (si no consumen no entran)
D5	Mayor diversidad en la carta	A5	Mala publicidad por parte de los consumidores
D6	No son un establecimiento inclusivo	A6	Condiciones climáticas
D7	No existe un servicio personalizado para los clientes	A7	Falta de publicidad externa para mayor reconocimiento

Nota. Elaboración propia

2.2.12. Matriz de Valoración

2.2.12.1. Ambiente Interno

A continuación, la Tabla 21 y la Tabla 22 muestran la valorización de fortalezas y debilidades del ambiente interno del establecimiento.

Tabla 21*Valoración Fortalezas*

FORTALEZAS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	TOTAL
F1		3	3	2	1	3	2	14
F2	2		2	2	2	3	3	14
F3	3	2		2	1	1	2	11
F4	1	2	1		3	2	1	10
F5	1	2	1	3		2	1	10
F6	3	3	2	1	1		3	13
F7	3	3	3	2	1	2		14
TOTAL								86

Nota. Elaboración propia

Tabla 22*Valoración Debilidades*

DEBILIDADES	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
D1		3	3	1	1	2	1	11
D2	3		3	2	1	3	1	13
D3	3	3		3	1	1	1	12
D4	1	2	3		1	1	1	9
D5	3	3	1	1		3	3	14
D6	3	3	2	1	3		3	15
D7	1	3	1	1	3	3		12
TOTAL								86

Nota. Elaboración propia

2.2.12.2. Ambiente Externo

Por su parte, la Tabla 23 y la Tabla 24 muestran la valorización de fortalezas y debilidades del ambiente externo del establecimiento.

Tabla 23*Valoración Oportunidades*

OPORTUNIDADES	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	TOTAL
O1		3	1	2	1	1	3	11
O2	3		1	2	3	1	3	13
O3	1	1		1	2	1	1	7
O4	2	2	2		2	1	1	10
O5	2	2	3	3		2	2	14
O6	3	2	3	2	2		2	14
O7	2	2	2	2	2	2		12
TOTAL								81

Nota. Elaboración propia

Tabla 24*Valoración Amenazas*

AMENAZAS	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	TOTAL
A1		3	3	2	1	3	1	13
A2	3		3	2	1	2	2	13
A3	2	2		3	3	1	2	13
A4	2	2	3		3	1	1	12
A5	1	1	3	3		1	2	11
A6	2	2	1	1	0		1	7
A7	0	0	1	1	3	1		6
TOTAL								75

Nota. Elaboración propia

2.2.13. FODA cruzado

Po otra parte, en la Figura 16 se puede observar la información del FODA cruzado.

Figura 16

FODA Cruzado

FODA CRUZADO		FORTALEZAS					DEBILIDADES					
		Cuenta con un vista panorámica desde donde se puede observar la ciudad de Cuenca	Es considerada una cafetería escuela para los estudiantes de la Universidad	Ambiente pacífico y tranquilo	Personal capacitado	Prácticas Preprofesionales remunerados	No hay una administración clave	Falta de talento gerencial	Falta de comunicación con el personal	El sueldo no refleja el esfuerzo que se realiza	El menú no es para todo tipo de personas	
		F1	F2	F3	F4	F5	D1	D2	D3	D4	D5	
OPORTUNIDADES	O1	Los estudiantes de la escuela de Turismo pueden realizar sus practicas preprofesionales en el establecimiento	7	6	6	7	6	2	0	1	1	4
	O2	Oportunidad para ganar experiencia y mejorar las habilidades y conocimientos aprendidos durante la carrera.	6	6	6	6	7	1	1	1	1	3
	O3	Localizada dentro de la Universidad del Azuay.	7	6	6	5	6	4	4	4	4	4
	O4	Publicidad gratuita gracias a los eventos realizados en el establecimiento.	7	6	6	6	6	5	5	5	4	3
	O5	Pionera en la ciudad en ser una cafetería escuela con estilo Rooftop	7	6	7	5	5	5	5	5	4	5
AMENAZAS	A1	Cuenta con una competencia directa dentro de la Universidad	6	6	5	4	6	1	2	1	1	1
	A2	Costos altos para ser una cafetería escuela	5	4	6	4	5	3	2	2	1	1
	A3	Espacio limitado para el uso de los estudiantes (si no consumen no entran)	5	5	3	5	4	4	1	2	1	1
	A4	Mala publicidad por parte de los consumidores	5	6	5	5	5	3	1	1	1	1
	A5	Condiciones climáticas	5	5	4	5	5	3	1	1	2	2
NULO		POCO IMPACTO	MEDIANO IMPACTO		ALTO IMPACTO							
0		1	5		10							

Nota. Elaboración propia

2.2.13.1. Zona de Ubicación

La Tabla 25, a continuación, contiene información sobre la zona de ubicación.

Tabla 25*Zona de ubicación*

CUADRANTES	TOTAL	%	ZONA DE UBICACIÓN	TIPOLOGÍA DE ESTRATEGIAS
FO	66	16%	Zona de Éxito	Estrategias Ofensivas
DO	111	27%	Zona de Ilusión	Estrategias Adaptativas
FA	76	18%	Zona de Desgaste	Estrategias Defensivas
DA	161	39%	Zona Vulnerable	Estrategias de Supervivencia
TOTAL	414	100%		

Nota. Elaboración propia

Después de realizar el FODA cruzado con la ayuda de la escala de valores para determinar el impacto de cada una de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se puede concluir que el proyecto UDA Café se encuentra en una Zona Vulnerable debido a una deficiente administración, por lo cual se crean estrategias de supervivencia para mejorar la sostenibilidad y calidad de la cafetería.

2.2.14. Cuadro de Estrategias

Las estrategias de acuerdo a la zona de ubicación se las puede observar, a continuación, en la Figura 17.

Figura 17

Estrategias según la zona de ubicación

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
ESTRATEGIAS OFENSIVAS		ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS	
OPORTUNIDADES	1. Incorporar productos en funcion a las necesidades reales de los clientes	1. Innovacion de menu para todo tipo de cliente	
		2. Elaborar un plan de reduccion de costos sin afectar la calidad con el servicio	
		3. Capacitar al personal para mejorar la calidad del servicio	
ESTRATEGIAS DEFENSIVAS		ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA	
AMENAZAS	1. Inspeccionar el entorno para conocer las amenazas frente a la cafeteria	1. Mejorar la comunicacion interna y externa del coordinador y de la parte administrativa de la cafeteria	
		2. Incentivos para clientes frecuentes por ejemplo tarjetas de fidelidad en la cual el cliente mas constante podria recibir premios o sorpresas.	
	2. Mantener un inventario constante del stock	3.Reducir tiempos de espera y ofrecer siempre un servicio de calidad	
		4. Ajustar el presupuesto	
		5. Innovar en el comercio virtual	

Nota. Elaboración propia

Conclusion del capitulo 2

Para finalizar este capitulo se realizó un análisis situacional del establecimiento UDA Café, en el cual, después de una serie de encuestas, se pudo conocer el ambiente laboral de la cafetería, al mismo tiempo se realizó una matriz de involucrados con la que se pudo identificar quiénes son aliados y quiénes son críticos; asimismo, se ejecutó un análisis FODA para conocer el verdadero estado del lugar, tanto en la parte interna como en la externa, y los resultados de este análisis revelaron que el proyecto se encuentra en una zona vulnerable, ante lo cual se tomó la decisión de crear estrategias de supervivencia que ayuden a mejorar la situación, una de ellas, y la más importante, es la de “mejorar la comunicación, tanto interna como externa, del coordinador y la parte administrativa con los pasantes y clientes”.

Capítulo 3

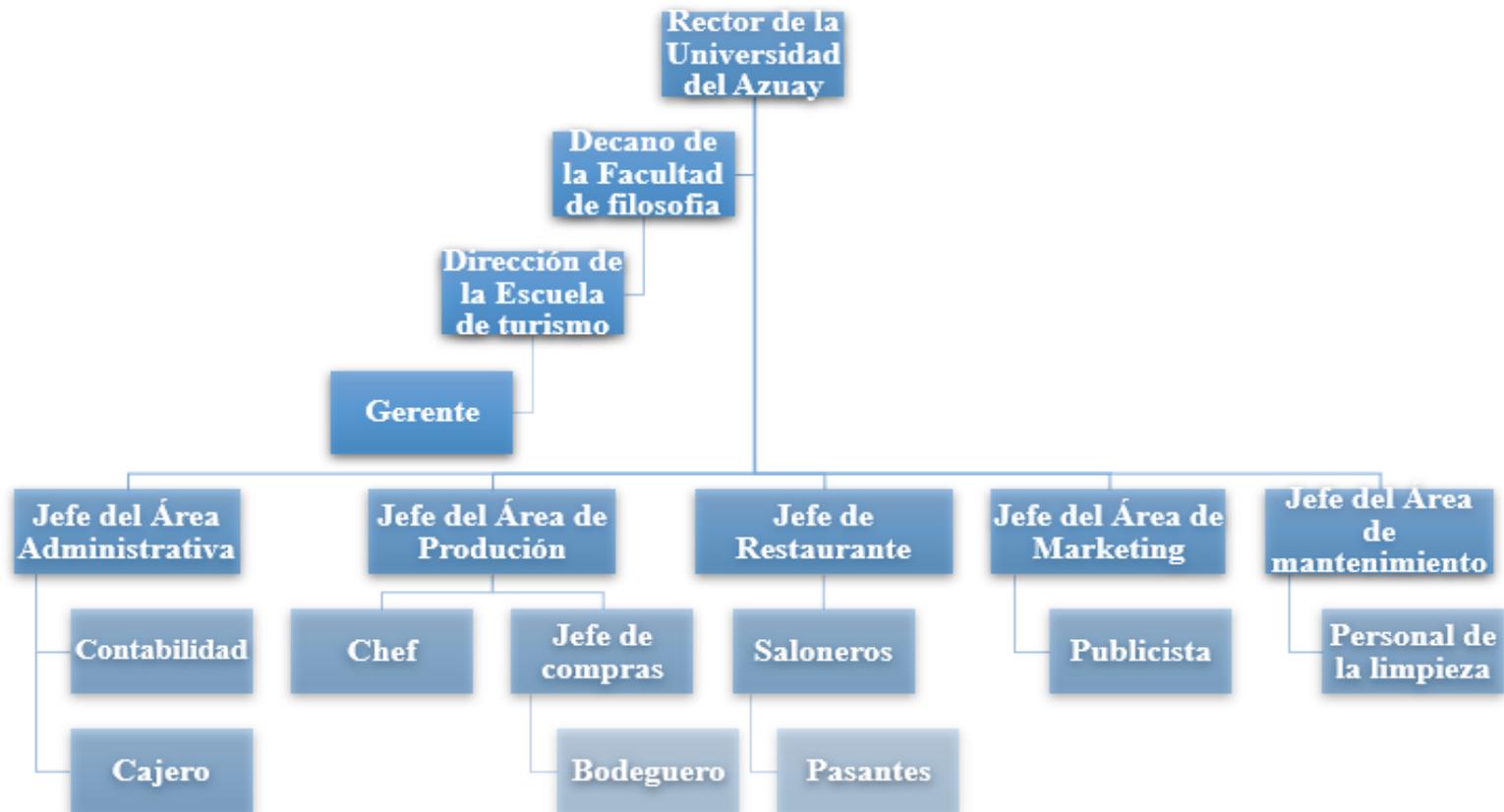
En el penúltimo capítulo se desarrollará el “Manual de Operaciones y Servicios Turísticos para UDA Café”, mismo que tiene como objetivo ayudar a la mejora de procesos y calidad en la atención al cliente. Para iniciar, se plantea la propuesta de estructura organizacional en la cual se desarrollarán las áreas que se requiere implementar y mejorar con el fin de elevar la calidad de la cafetería; en esta propuesta también se mencionan las funciones y/o actividades que debe cumplir cada rol, creando así el perfil laboral para cada empleado del establecimiento.

3.1. Propuesta de Organigrama Organizacional

La Figura 18, muestra la propuesta de una nueva estructura organizacional

Figura 18

Estructura Organizacional de UDA Café



Nota. Elaboración propia

3.2. Manual de funciones

A continuación, se presentan todos los cargos y funciones de los colaboradores de UDA Café.

3.3. Delimitación de funciones Gerencia



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Liderar los procedimientos de la cafetería, al mismo tiempo determinar las funciones, cargos y responsabilidades de cada departamento, así como las necesidades de los futuros clientes.

II. FUNCIONES

De acuerdo con la Fundación Universitaria Juan de Castellanos (2002) las funciones de un gerente deben ser:

- Gestionar sistemas de trabajo que fomenten una mayor productividad y rentabilidad.
- Distribuir y supervisar los turnos del personal de cafetería.
- Realizar reuniones mensuales para conocer los puntos críticos y discutir posibles soluciones.
- Incorporar pequeños avances tecnológicos que ayuden al bienestar, seguridad, comunicación y disfrute de los clientes.

III. OBLIGACIONES

- Representar legalmente a la empresa

- Elaborar la misión, visión y objetivos de la cafetería
- Analizar los resultados económicos del establecimiento
- Coordinar los cargos y funciones a desempeñar por el personal

IV. FORMACIÓN

- **Idioma:** español e inglés.
- **Nivel de Educación:** Cuarto nivel.
- **Título:** Licenciado en Turismo - Ingeniero Comercial o Administración de Empresas.
- **Estudios complementarios:** Sistemas informáticos, finanzas, marketing, ventas y manejo del personal.
- **Experiencia:** 2 años de experiencia mínimo.

V. HERRAMIENTAS

- Formato de Registro de empleados (ver Figura 19):

El Ministerio del Trabajo a través del Sistema Único de Trabajo - SUT, permite el registro de los datos del trabajador y su contrato de trabajo, con el fin de reportar y mantener actualizada la información de sus trabajadores que laboran en el sector privado bajo la normativa del Código del Trabajo. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021)

Figura 19

Registro de empleados

REGISTRO DE EMPLEADOS				
DATOS PERSONALES				
APELLIDOS			NOMBRE	
NACIONALIDAD			FECHA DE INGRESO	
CÉDULA			CELULAR	
ESTADO CIVIL			E-MAIL	
ANTECEDENTES ACADÉMICOS				
CARRERA			OTROS ESTUDIOS	INSTITUCIÓN
INSTITUCIÓN			IDIOMAS	
ANTECEDENTE LABORALES				
ESTABLECIMIENTO	DESDE	HASTA	TIEMPO DE TRABAJO	
			AÑOS	MESES
CONTACTO DE EMERGENCIA				
NOMBRE			TELÉFONO	
NOMBRE			TELÉFONO	
ADiestRAMIENTO Y CAPACITACIÓN				
FECHA			ENCARGADO	
TIEMPO			CARGO	
PERSONAS A CARGO				
NOMBRE			CARGO	

Nota. Elaboración propia

Figura 21

Horario de Trabajo

HORARIO DE TRABAJO												
MES												
FECHA												
DEPARTAMENTO												
EMPLEADO	TURNO 1						TURNO 2					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												

Nota. Elaboración propia

- **Registro de reuniones o acta de reuniones:** Sippa (2012) expone que es importante designar a alguien para que registre todo lo acaecido y comentado en las reuniones a manera de acta, este responsable puede rotar entre todo el grupo, pero es muy importante que no sea quien lidera la reunión. Dicho registro se observa en la Figura 23 y contiene:
 - Puntos tratados
 - Acuerdos adoptados
 - Responsabilidades asignadas
 - Plazos establecidos

Figura 23

Registro de Reunión

REGISTRO DE REUNIÓN			
PERSONA QUE CONVOCA LA REUNIÓN:			
FECHA		DURACIÓN	
CONCEPTO DE REUNIÓN			
ORDEN DEL DÍA			
ACCIONES PARA TOMAR			
ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZO	

ASISTENTES		
EMPLEADO	CÉDULA	FIRMA
OBSERVACIONES		

Nota. Elaboración propia

3.4. Delimitación de Funciones de jefe del Área Administrativa



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Planificar los sistemas administrativos creando procesos para optimizar el funcionamiento del establecimiento, al mismo tiempo formar al personal y encargarse de su contratación.

II. FUNCIONES

- Contratar y evaluar el periodo de prueba de nuevos empleados.
- Capacitar cada 6 meses al personal y actualizar sus conocimientos para cumplir los objetivos propuestos, y al tiempo contribuir al desarrollo personal de cada miembro.

- Evaluar mensualmente la calidad de los servicios ofrecidos por la cafetería sugerir factores que lo ayuden a mejorar.
- Distribuir y asignar funciones al personal de la cafetería.

III. OBLIGACIONES

- Evaluar de manera honesta a los nuevos empleados dentro de los 30 días de haber comenzado sus labores.
- Servir como intermediario entre el empleado y la gerencia para solventar las necesidades u observaciones del personal.
- Controlar el tiempo de trabajo del personal, asimismo reportar las faltas cometidas durante el horario de trabajo.

IV. FORMACIÓN

- **Idioma:** español e inglés.
- **Nivel de Educación:** Cuarto nivel.
- **Título:** Licenciado en Administración de Empresas.
- **Estudios complementarios:** Licenciado en Turismo – Marketing, ventas y manejo del personal.
- **Experiencia:** 2 años de experiencia mínimo

V. HERRAMIENTAS

- **Búsqueda de personal:** Fernández de Tejada (2010) en su libro “Derechos humanos y Relaciones laborales” relata que esta herramienta pretende encontrar y elegir entre varios candidatos a la persona idónea para cubrir un puesto y ejecutar sus funciones. Este formato se observa en la Figura 24.

Figura 24

Búsqueda de Personal

CLASIFICACIÓN DE POSTULANTES			
FECHA			
POSTULANTE			
CARGO AL QUE APLICA			
ENCARGADO			
HABILIDADES	EXPERIENCIA	FORMACIÓN	IDIOMAS
ENTREVISTA			
PUNTUALIDAD	FLUIDEZ	TRABAJO EN EQUIPO	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO
TOTAL :	TOTAL :	TOTAL :	TOTAL :

Nota. Elaboración propia

- **Evaluación:** La evaluación del desempeño representa una perspectiva del desenvolvimiento del colaborador y su potencial. Esta deberá buscar el incentivar, dar valor o calificar las cualidades que debe tener la persona en el cargo (Chiavenato, 2009). Para evaluar al personal que se encuentra en periodo de prueba se podrá tomar en cuenta los siguientes rangos de calificación:

0-4 Deficiente

4-8 Bueno

8-10 Excelente

Se puede guiar con el formato que consta en la Figura 25.

Figura 25

Evaluación de Periodo de Prueba para Postulantes

EVALUACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA				
NOMBRE		FECHA		
DEPARTAMENTO		CARGO		
FECHA DE INGRESO				
FACTOR	CALIFICACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	DEFICIENTE	TOTAL
HONESTIDAD				
CAPACIDAD				
CANTIDAD				
INICIATIVA				
DISCIPLINA				
COLABORACIÓN				
APTITUDES HACIA LOS DEMAS				
RESPONSABILIDAD				
RESPECTO				
PUNTAJE FINAL				

Nota. Elaboración propia

- **Reporte diario de horas extras:** se registra el número de horas extras trabajadas dentro de la cafetería en el formato que consta en la Figura 26.

II. FUNCIONES

Según Molina & Salamea (2020) las actividades que debe desempeñar el personal que forme parte del área financiera son:

- Planificar la ejecución de las operaciones financieras, tanto de ingresos como egresos, del establecimiento.
- Supervisar el control de ingresos y egresos del departamento.
- Revisar y aprobar informes de pagos y liquidaciones.

III. OBLIGACIONES

- Tener un registro mensual de la compra de materia prima y llevar un registro de mercancía descompuesta.
- Dar a conocer los balances de estado tanto de las ganancias como de las pérdidas.
- Ser una persona honesta y con ética para realizar sus responsabilidades como contador.

IV. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español e inglés.
- **Nivel de Educación:** Cuarto nivel.
- **Título:** Licenciado en Turismo – Licenciado en Contabilidad y Auditoría.
- **Estudios complementarios:** Licenciado en Turismo – sistemas informáticos, manejo de programas de facturación, trato al cliente, etc.
- **Experiencia:** 2 años de experiencia mínimo.

V. HERRAMIENTAS

- **Excel:** es una de las herramientas más utilizadas para realizar el control de ingresos y egresos de determinado establecimiento. Se lo puede usar para crear el Balance General de la Figura 27.

Figura 28

Cuadro del Rol de Pagos

ROL DE PAGOS		MES	
CENTRO DE PRACTICAS "UDA CAFÉ"			
FECHA DE ENTREGA ROL DE PAGO	DIA	MES	AÑO
INGRESOS	§	EGRESOS	§
SUELDO		IESS	
FONDO RESERVA		ANTICIPO	
DECIMO TERCER SUELDO		GASTOS	
DECIMO CUARTO SUELDO		MULTA ATRASOS	
HORAS SUPLEMENTARIAS		RUBROS	
HORAS EXTRAORDINARIAS		VIÁTICOS	
		MULTAS	
BONO		PRESTAMOS	
		PRESTAMOS IESS	
		TOTAL EGRESOS	
TOTAL INGRESOS			
		SUELDO A PAGAR	
DETALLE DEL RUBRO			
FECHA	NOMBRE	OBSERVACIÓN	VALOR RUBRO

Nota. Elaboración propia

3.6. Delimitación de funciones del Cajero



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Estar al tanto del servicio del establecimiento, además de cargar en el sistema los cobros de los clientes.

II. FUNCIONES

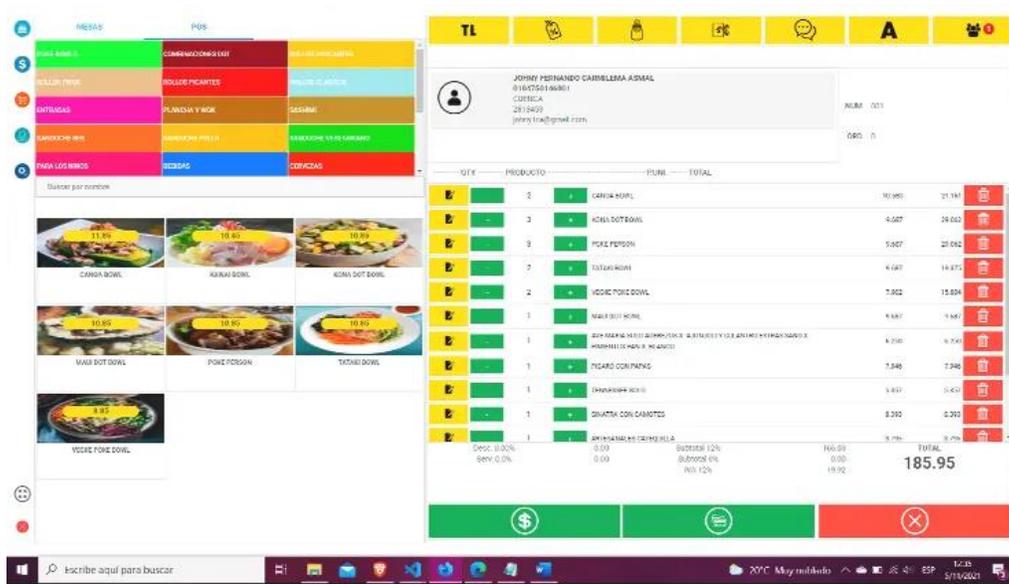
- Realizar correctamente la facturación electrónica y el cobro de los clientes.
- Llevar un cuadro de caja de las ventas diarias.
- Manejo honesto del dinero del establecimiento.
- Elaborar un archivo ordenado de las facturas electrónicas por día.

III. HERRAMIENTAS

- Sistema de Facturación: es un proceso de facturación electrónica que sirve para cruzar información contable y llevar un control de las ventas que se realizan en el día a día dentro del establecimiento. Uno de los más comunes para áreas de alimentos y bebidas es SMARTMENU, como se ve en la Figura 29.

Figura 29

Sistema de Facturación (SMARTMENU)



Nota. Elaboración propia

- **Datafast y Medianet:** sistema en el que se realizan cobros electrónicos mediante transferencias o tarjetas de crédito, se los observa en la Imagen 9 e Imagen 10

Imagen 9

Datafast



Nota. Adaptado de datafast.com.ec

Imagen 10

Medianet



Nota. Adaptado de medianet.com.ec

- **Comandas:** es el documento que se utiliza para registrar los pedidos de los clientes. La comanda suele estar dividida en secciones para cada tipo de alimento o bebida, y se entrega al camarero o mesero para que pueda tomar el pedido. A veces, la comanda se puede utilizar para facturar al cliente una vez que haya terminado de comer (Restaurant Controller, 2022), un formato de comanda se observa en la Figura 30.

Figura 30

Comanda

COMANDA N ^o			
MESERO			
FECHA	___/___/___	# COMENSALES	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO	TOTAL

		TOTAL:	

Nota. Elaboración propia

3.7. Delimitación de funciones del Área de Producción



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Supervisar los procesos de producción del establecimiento con el fin de controlar la correcta preparación de alimentos y bebidas, manteniendo un estándar de calidad y minimizando los desperdicios para brindar un mejor servicio a los clientes

II. FUNCIONES

Scheel Mayenberguer (1992) explica que las principales funciones dentro del área de producción son:

- Supervisar que los alimentos producidos tengan las características propias en cuanto a calidad, cantidad y presentación, de manera en que se oferten en el menú.
- Revisar que el tratamiento de materia prima sea la adecuada acorde a los parámetros establecidos de control higiene y conservación.
- Controlar los desperdicios.

SÁNDWICHES					
BEBIDAS CALIENTES					
BEBIDAS FRÍAS					
JEFE DE PRODUCCIÓN			CAJERA		

Nota. Elaboración propia

- **Reporte para el control de materia prima y equipamiento:** este reporte sirve para mantener un control de los productos que se descomponen, ya sea por su largo almacenamiento o por mala manipulación, su formato se observa en la Figura 32.

Figura 32

Reporte para el control de materia prima y equipamiento

REPORTE PARA EL CONTROL DE MATERIA PRIMA Y EQUIPAMIENTO						
ENCARGADO						
DEPARTAMENTO						
FECHA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	DETALLE
JEFE DE PRODUCCIÓN						

Nota. Elaboración propia

3.8.Delimitación de funciones de un Chef



MANUAL DE FUNCIONES

I.MISIÓN DEL PUESTO

Encargarse de la preparación de alimentos y bebidas de acuerdo con lo que pida el cliente, además de mantener la higiene y sanitización de los alimentos en todo momento.

II. FUNCIONES

- Anticipar el total de materia prima requerido para realizar una compra.
- Realizar una lista detallando los tipos y clases de alimentos para la elaboración de distintos menús.
- Supervisar los preparativos y la presentación final de cada menú antes de servir al cliente.
- Controlar el servicio que presentan los saloneros.

III. OBLIGACIONES

- Mantener ordenado su lugar de trabajo.
- Realizar la limpieza e higienización de los alimentos todos los días.
- Lavarse las manos correctamente antes de manipular cualquier alimento.

IV. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español.
- **Nivel de Educación:** Cuarto Nivel.
- **Título:** Licenciatura en Gastronomía – Licenciada en Turismo.
- **Estudios complementarios:** Repostería.

- **Experiencia:** No necesita experiencia.

V. HERRAMIENTAS

- Uniforme de trabajo

Como lo muestra la Imagen 11.

Imagen 11

Uniforme de trabajo



Nota. Elaboración propia

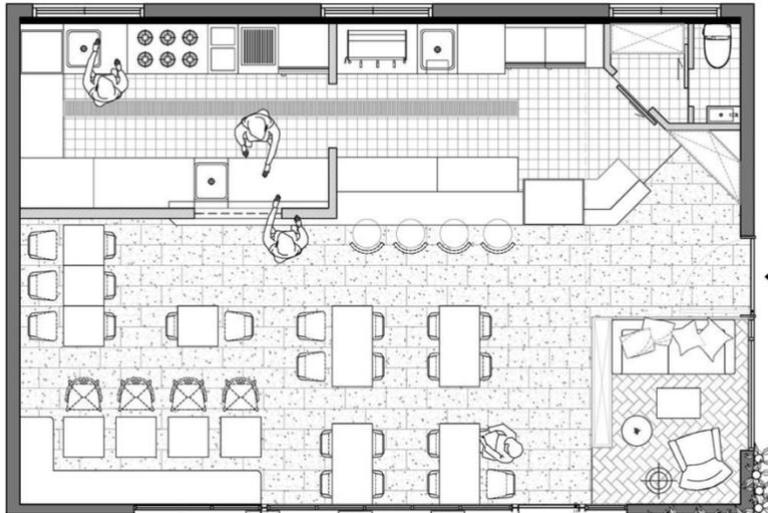
- **Equipamiento propio de la cafetería:**

Según Raya & Izquierdo (2007) el equipo de cocina debe organizarse de tal manera que tenga un sistema de trabajo rápido y fácil para atender las necesidades de los clientes, por lo que en especial el área de cocina tiene que contar con una buena organización y mantenerse siempre

limpia. A continuación, en la Imagen 12 se presenta la ubicación adecuada y cómo debe mantenerse cada sector de la cafetería.

Imagen 12

Organización de la cafetería



Nota. Elaboración propia

- **Cocina:** la cocina tiene que estar en un lugar con claridad y ventilación natural, debe tener una altura de 3,5 a 4 m, para que conste de una buena ubicación se deben evitar los techos altos y a la vez estos deben ser desmontables, o en el caso de estar pintados, deben contener una pintura impermeable al vapor (Raya & Izquierdo, 2007a).
- **Iluminación:** Raya & Izquierdo (2007a) explican que la iluminación en el área de cocina es necesaria pues mejora el desarrollo de las operaciones en la preparación de alimentos, ayuda a la limpieza del establecimiento y sus instalaciones, y a verificar que los alimentos no contengan cuerpos extraños y que sean de buena calidad. Asimismo, ayuda a que la estancia del cliente sea más agradable.

Los autores citados también describen tres tipos de equipamiento del área de cocina, que son:

- **Equipos compactos:** formados por un solo bloque, usados para cocinas con dimensiones limitadas, algunos de ellos son los equipos de cocción.
- **Equipos modulares:** son equipos con una medida estándar de 800 x 900 mm.
- **Equipos de apoyo:** ayudan en la elaboración de los platos en grandes cocinas.
- **Zona de conservación de alimentos:** en esta zona se encuentra todo el equipamiento que sirve para conservar los alimentos dentro de un rango de temperatura que va desde los -18°C hasta los +10°C (Raya & Izquierdo, 2007b).
- **Zona de preparación de alimentos:** es necesario tener un espacio determinado para la preparación de alimentos que se mantienen dentro de un mostrador frigorífico (Raya & Izquierdo, 2007b)
- **Cuadro para compras:** este cuadro se realizará diariamente como forma de inventario para comprobar la existencia de los productos, donde el chef anotará las cantidades requeridas de acuerdo con un evento o para stock (Scheel Mayenberguer, 1992), de acuerdo con el formato de la Figura 33.

Figura 33

Compras de mercado

COMPRAS DE MERCADO									
FECHA:			PREPARADO POR:					A LAS:	
			RECIBIDO POR:					A LAS:	
EXISTENCIA	ARTICULO	UNIDAD	PARA STOCK	PEDIDO	PRECIO			RECIBIDO	OBSERVACIONES
2	Perejil		2	1	1.00	0.75	0.90	4	
PROVEEDORES:	FRUTAS Y VERDURAS			CARNES Y EMBUTIDOS					

Nota. Elaboración propia

- **Registro de nuevas recetas en la cafetería:** en el siguiente formato, que se observa en la Figura 34, se registrarán las nuevas recetas creadas por la cafetería.

Figura 34

Receta

NUEVA RECETA					
NOMBRE DE LA RECETA					
NOMBRE DE QUIEN LA DISEÑÓ					
FECHA DE CREACIÓN		FECHA DE REVISIÓN			
INGREDIENTES			RACIONES OBTENIDAS		
	PESO	PRECIO	UNIDADES	KILOS	LITROS
SUMA TOTAL:					
PROCESO DE ELABORACIÓN					
FOTO DEL PLATO					

Nota. Elaboración propia

3.9.Delimitación de funciones del jefe de Compras



MANUAL DE FUNCIONES

I.MISIÓN DEL PUESTO

Realizar la mejor elección de alimentos y bebidas, así como los proveedores que oferten el mejor precio y calidad de materia prima.

II. FUNCIONES

Las funciones de un jefe de compras según Molina & Salamea (2020) pueden ser:

- Ejecutar las operaciones de adquisición de materia prima.
- Administrar la búsqueda y negociación con proveedores, comparando precios
- Organizar los informes de compra y órdenes de compra y factura.

III. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español.
- **Nivel de Educación:** Tercer a cuarto nivel.
- **Título:** Bachiller.
- **Experiencia:** No necesita experiencia.

IV. HERRAMIENTAS

- **Cuadro de Proveedores:** Mediante este formato, el Jefe de Compras lleva un control por artículo, definiendo cantidades, precios y proveedores. Este se detalla en la Figura 35.

Figura 36

Cuadro de Compras

COMPRAS DE MERCADO									
FECHA:			PREPARADO POR:					A LAS:	
EXISTENCIA			PARA STOCK			PRECIO		OBSERVACIONES	
2	Perejil	1	2	1	1.00	0.75	0.90	4	
PROVEEDORES:	FRUTAS Y VERDURAS				CARNES Y EMBUTIDOS				

Nota. Elaboración propia

3.10.Delimitación de funciones del Bodeguero



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener en buen estado, conservación y vigilancia de los bienes y materia prima, así como respaldar las entregas mediante el uso obligatorio de comprobantes.

II. FUNCIONES

En la Enciclopedia de Hotelería y Turismo, Lambertine (1987) propone que las funciones de un bodeguero deben ser:

- Almacenar los artículos alimenticios y las bebidas que serán usadas.
- Tener un control del registro del stock mediante un inventario.
- Trabajar en combinación con el jefe compras.

III. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español.
- **Nivel de Educación:** tercer a cuarto nivel.
- **Título:** Bachiller.
- **Estudios complementarios:** Ninguno.
- **Experiencia:** No necesita tener experiencia.

IV. HERRAMIENTAS

Figura 38

Registro de Recibo

REGISTRO DE RECIBO					
FECHA				TOTAL	
ENCARGADO					
PROVEEDOR					
PRODUCTO	DETALLE DEL PRODUCTO	FECHA DE CADUCIDAD	COSTO UNITARIO	✓	

Nota. Elaboración propia

- **Registro de inventario:** sirve para llevar el control de los productos existentes y que se encuentran por caducar en el establecimiento, mismo que se observa en la Figura 39.

Figura 39

Registro de Inventarios

REGISTRO DE INVENTARIO				
FECHA				
ENCARGADO				
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	FECHA DE CADUCIDAD	OBSERVACIONES

Nota. Elaboración propia

3.11.Delimitación de funciones jefe de Restaurante



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Administrar el servicio de restaurante, organizando las tareas, funciones de personal, compra, almacenaje, venta de productos y servicios, de acuerdo con el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2008).

II. FUNCIONES

El INEN (2008) señala en su publicación “Turismo. Administrador de restaurante. Requisitos de competencia laboral” que un administrador de restaurante debe cumplir ciertas funciones como:

- Planifica el trabajo.
- Participar en la composición del menú.
- Supervisar el servicio al cliente.
- Orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios.

III. OBLIGACIONES

- Conocer los procesos básicos de liderazgo y gestión de personal.
- Manejar los sistemas básicos de administración de la producción y de las existencias (stock).
- Dominar las herramientas de gestión especializadas para el majeo de alimentos y bebidas.

IV. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español e inglés.
- **Nivel de Educación:** tercer a cuarto nivel.
- **Título:** Licenciado en Administración - Licenciado en Gastronomía.
- **Estudios complementarios:** Atención y servicio al cliente.
- **Experiencia:** No necesita tener experiencia.

IV. HERRAMIENTAS

- Control de asistencia para saloneos y pasantes: en este documento se registrará la asistencia de los saloneos y pasantes; se lo observa en la Figura 40.

Figura 40

Control de Asistencia

CONTROL DE ASISTENCIA				
FECHA				
ENCARGADO				
No	NOMBRE	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	TOTAL DE HORAS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Nota. Elaboración propia

3.12.Delimitación de funciones Saloneros



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Satisfacer las necesidades de los clientes y sus acompañantes con un servicio personal de calidad, que sea honesto, amable, bien presentado, cálido y sobre todo profesional.

II. FUNCIONES

- Atención al cliente.
- Presentación del menú.
- Dar recomendaciones sobre platos o bebidas.
- Tener conocimiento sobre los ingredientes y la preparación de los alimentos.

OBLIGACIONES

- Mantener el uniforme limpio y bien puesto.
- Tener una conducta apropiada con los clientes.
- Poseer fuerza, resistencia y ligereza de movimientos.
- Ser discreto.
- No usar el teléfono en horas de trabajo.
- Dar un servicio rápido, proactivo y amable.

FORMACIÓN

- **Idioma:** Español.
- **Nivel de Educación:** Tercer nivel.

- **Título:** Bachiller.
- **Experiencia:** No necesita tener experiencia.

HERRAMIENTAS

- Uniforme de trabajo

De acuerdo con la Imagen 13, el siguiente será el uniforme habitual.

Imagen 13

Uniforme de Trabajo Salonero



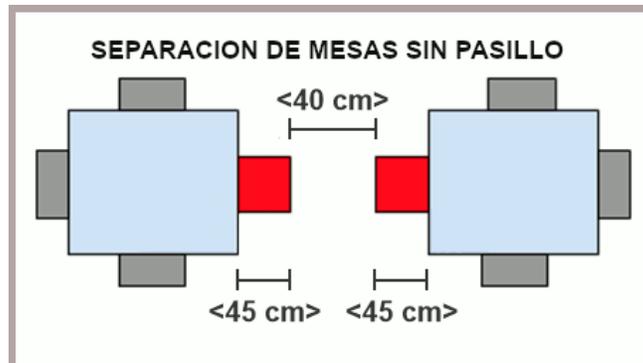
Nota. Elaboración propia

- **Comandas:** es un método para que los saloneros tomen los pedidos de los clientes, esta comanda debe ser escrita en un tipo de papel copia, donde se tengan dos comandas del mismo cliente una para la cocina y otra para realizar el cobro, formato que se muestra en la Figura 41.

El espacio mínimo que se requiere entre las mesas para restaurante es de 130 cm, sin considerar el pasillo de servicio entre ellas. Esto da 45 cm entre la silla y la mesa, y luego un mínimo de 40 cm entre los respaldos de cada silla, tal como se observa en la Imagen 14.

Imagen 14

Separación de mesas sin pasillo

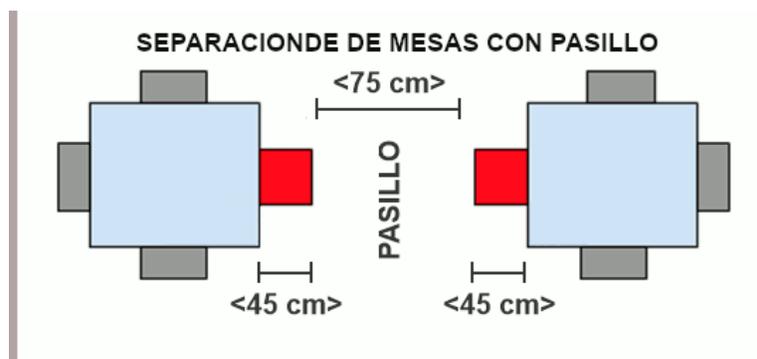


Nota. Elaboración propia

Por otra parte, si se considera un pasillo de servicio entre las mesas, el espacio mínimo entre ellas es de 165 cm, de acuerdo con lo que se ve en la Imagen 15.

Imagen 15

Separación de mesas con pasillo



Nota. Elaboración propia

Esto podría diferir de acuerdo con el tipo de comedor o restaurante, sin embargo, se lo puede establecer como mínimo suficiente en la generalidad; considerando también que el

espacio mínimo para poder levantarse de la mesa es de 75 cm de distancia al objeto más cercano, que puede ser otra silla, un mueble o la pared misma.

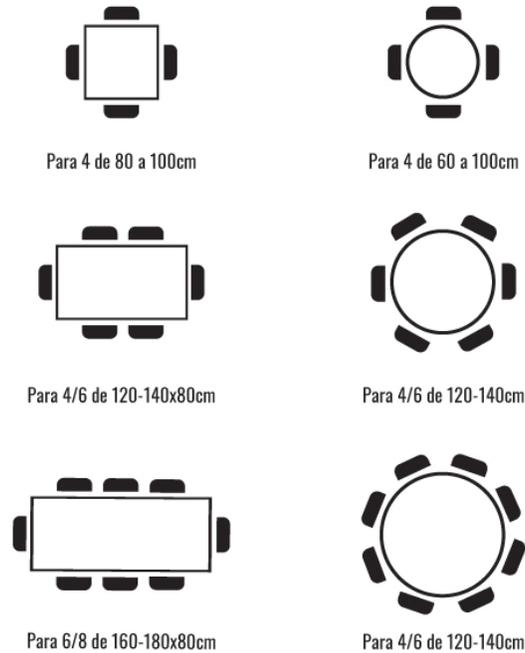
Medidas según el número de comensales:

- Mesa individual: los estándares aproximados son de un mínimo de 60 cm (mesa cuadrada). Este tipo de mesas son ideales para cafeterías.
- Mesa para dos personas: el tamaño ideal para brindar comodidad en una mesa a dos comensales de 75 cm (mesa cuadrada).
- Mesa para cuatro personas: las dimensiones para un grupo suelen ser de 90 cm de ancho (mesa cuadrada).
- Mesa para más de cuatro personas: las ideales suelen ser redondas y ovaladas con un diámetro de 90 a 120 cm; sin embargo, unir dos mesas de 90 cm es una opción muy usada.

Los tipos de mesas, se observan en la Imagen 16; las más comunes son las cuadradas y redondas, sin embargo, para ocasiones especiales o eventos se opta por armarlas en diferentes formas para así facilitar la estancia del cliente y que en una mesa puedan ubicarse un mayor número de personas, de acuerdo con la necesidad del evento. La Imagen 16 muestra los tipos de mesas y sus medidas.

Imagen 16

Tipos de mesas



Nota. Elaboración propia

3.13. Delimitación de funciones Pasante



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar sus prácticas preprofesionales dentro de un ambiente laboral real, además de desarrollar sus habilidades dentro del sector de alimentos y bebidas.

II. FUNCIONES

- Encargarse de la atención al cliente.

- Desarrollar los conocimientos aprendidos durante la carrera en su cargo como pasantes en la cafetería.
- Tener conocimiento sobre la preparación de los alimentos, administración y facturación de la cafetería.
- Dar recomendaciones distintos tipos de menú.

III. OBLIGACIONES

- Cumplir con los horarios de prácticas.
- Llevar a cabo todas las actividades establecidas por el coordinador de prácticas.
- Disponer del uniforme correctamente mientras realiza sus funciones.
- Desarrollar las habilidades obtenidas y poner en práctica los conocimientos aprendidos durante su carrera.

IV. HERRAMIENTAS

- Registro de horario de pasantes, según se observa en la Figura 42.

3.14. Delimitación de funciones jefe del Área de Marketing



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Planificar estudios de mercado y crear la mejor estrategia para promocionar la cafetería, a través de campañas de publicidad y el seguimiento de estas.

II. FUNCIONES

- Plan general de marketing.
- Definir objetivos y estrategias.
- Gestionar el presupuesto de marketing.
- Investigar y segmentar el mercado.
- Identificar tendencias.
- Resolver problemas.

III. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español e inglés.
- **Nivel de Educación:** Cuarto Nivel.
- **Título:** Licenciado en Mercadotecnia.
- **Estudios complementarios:** Redes Sociales, educación comercial y financiera.
- **Experiencia:** 1 año.

IV. HERRAMIENTAS

- **Redes sociales:** programas digitales que sirven para comunicar a las personas mediante posts, videos, fotos etc.

Ejemplo: Facebook, Instagram, TikTok, y Twitter.

- **Herramientas colaborativas:** Es un tipo de herramienta digital que ayuda a dar seguimiento de trabajos en equipo e individuales, con información accesible en cualquier momento para todos los usuarios; también ayudan a crear proyectos y tareas, entre otras.

Ejemplo: Asana, Trello, Moday o Weekplan.

- **Análisis de datos:** Ayuda a conocer los gustos del cliente y la manera en que actúa, además de que permiten rastrear y contabilizar las visitas en el sitio web de tal manera que refleja estadísticas para corroborar si se están alcanzado las metas deseadas.

Ejemplo: Google analytic, optimzely o pendo.

- **Canva:** sirve para el diseño de publicidad que posteriormente será publicada en las diferentes redes sociales.

- **Feedback de clientes:** Permite llevar un control sobre las reseñas o etiquetas a través de las redes sociales con el nombre del establecimiento, es así como crea cuestionarios para conocer los perfiles de los clientes y determinar el tipo de audiencia.

Ejemplo: Intercom, Uservoice o Drift.

3.15.Delimitación de funciones Publicista



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Manejar publicidad para el establecimiento, ya sea por internet, en revistas y/o en televisión.

II. FUNCIONES

- Recomendar información que se debe manejar con el público.
- Estudiar el comportamiento de los clientes.
- Crear publicidad atractiva que llegue al público deseado por la cafetería.
- Elaborar eventos dentro de la cafetería.
- Establecer estrategias de publicidad en conjunto con los otros departamentos para impulsar la cafetería.

III. FORMACIÓN

- **Idioma:** español e inglés.
- **Nivel de Educación:** Cuarto Nivel.
- **Título:** Licenciado en Mercadotecnia.
- **Estudios complementarios:** Redes Sociales, educación comercial y financiera.
- **Experiencia:** no necesita tener experiencia.

4. HERRAMIENTAS

- **Publicidad en prensa**

Se refiere al material publicitario que se anuncia en la prensa, puesto que es una manera de atraer la atención de los clientes.

- **Publicidad impresa**

Es específicamente para llegar al cliente mediante lo visual, catalogada como la más utilizada por empresas, negocios, ferias y exposiciones. Este tipo de anuncios se revelan a través de folletos, catálogos y volantes.

- **Publicidad en internet**

Es la herramienta más comúnmente utilizada en la actualidad, pues gracias a las redes sociales se puede llevar la publicidad del negocio a todo tipo de público de una manera más dinámica.

3.16. Delimitación de funciones jefe del Área de Mantenimiento

MANUAL DE FUNCIONES



I. MISIÓN DEL PUESTO

Asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos de trabajo con la finalidad de evitar cualquier tipo de accidentes laborales.

II. FUNCIONES

- Debe ser una persona multifuncional que tenga un conocimiento básico en todas o algunas de las siguientes áreas: electricista, carpintero, mecánico, encargado de limpieza, plomero, pintor y albañil (Lambertine, 1987).

- Evitar riesgos laborales tanto para los clientes como para el personal de servicios, dentro y fuera de la cafetería.
- Dar mantenimiento continuo a las instalaciones y así conservarlas en buen estado.
- Establecer normas de seguridad y manejo de los equipos de cocina.

III. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español.
- **Nivel de Educación:** Cursos de Ingeniería.
- **Estudios complementarios:** gas pintería, pintura, electricidad.
- **Experiencia:** 1 año de experiencia.

IV. HERRAMIENTAS

Formato para control de daños, mostrado en la Figura 43

Figura 43

Formato Control de Daños

CONTROL DE DAÑOS				
ENCARGADO				
FECHA	EQUIPO	CÓDIGO	TIPO DE DAÑO	
			LEVE	GRAVE
OBSERVACIONES				

CAMBIOS	
FIRMA DEL RESPONSABLE	

Nota. Elaboración propia

- Uniforme de trabajo, de acuerdo con la Imagen 17.

Imagen 17

Uniforme de trabajo Jefe de Mantenimiento



Nota. Elaboración propia

3.17.Delimitación de funciones personal de Limpieza



MANUAL DE FUNCIONES

I. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener la limpieza de la cafetería, cocina, baños y otras instalaciones que posea el establecimiento.

II. FUNCIONES

- Mantener el área de la cafetería y los servicios higiénicos siempre limpios.
- Dar mantenimiento al área verde de la cafetería.
- Realizar sus labores en tiempo donde no haya mucha afluencia de clientes.

III. FORMACIÓN

- **Idioma:** Español.
- **Nivel de Educación:** Tercer Nivel.
- **Estudios complementarios:** Ninguno.
- **Experiencia:** No necesita tener experiencia.

IV. HERRAMIENTAS

Formato del control de limpieza, según la Figura 44.

- Equipamiento de limpieza, como se observa en la Tabla 26

Tabla 26

Equipo de Personal de limpieza

Escoba	Guantes
	
Recogedor	Trapos
	
Trapeador	Productos de Limpieza
	

Nota. Elaboración propia

Conclusión del capítulo 3

Finalmente, este capítulo fue escrito con la intención de crear el manual de funciones y servicios del proyecto UDA Café; en dicho manual se pueden apreciar los formatos de registro que ayudarán a organizar el trabajo y mejorar la calidad del servicio en la cafetería. Así también se encuentra especificada cada una de las funciones divididas por cargo, correspondiente a la propuesta de estructura organizacional creada para darle un giro positivo al establecimiento.

Capítulo 4

Finalmente, el capítulo 4 estará enfocado en un curso de formación en el cual se realizará un taller práctico y teórico con el objetivo de fortalecer el aprendizaje académico de los estudiantes del Tecnológico en Turismo Rural, quienes iniciaran sus prácticas preprofesionales en el “UDA café”.

En este curso de formación se redactará en una serie de módulos que abordaran diferentes temáticas como administración, servicio e higiene que se encontraran detallados en una guía de capacitación. Estos temas han sido seleccionados después de realizar una serie de entrevistas en el centro de prácticas el cual se llevó a cabo durante el levantamiento de información.

Esta guía de capacitación se entregará a cada uno de los asistentes el cual servirá de material de apoyo durante el taller, además que se llevará a cabo demostraciones prácticas, presentación de videos y trabajos en equipo con la finalidad de reforzar los conocimientos aprendidos.

4.1. Desarrollo del Manual de Capacitación

Módulo 1

Centro de Prácticas “UDA Café”

En este módulo, se presentará el proyecto como tal, incluyendo su reseña histórica, situación actual y equipo, entre otros aspectos, con el objetivo de que el personal conozca el lugar donde realizará sus actividades laborales, y para esto se utilizarán métodos audiovisuales que ayuden a brindar una mejor visualización de lo que es “UDA café”.

A continuación, en la Imagen 18 se observa el modelo para la carátula del Módulo 1.

Imagen 18

Carátula Módulo 1



Nota. Elaboración propia

Proyecto “UDA Café”

La propuesta de crear un espacio educativo donde los estudiantes de la escuela de Turismo puedan realizar sus prácticas preprofesionales al mismo tiempo que se desarrollan sus habilidades dentro de un verdadero ambiente laboral, nace del Rector de la Universidad junto con el coordinador del proyecto (Cristian Cobos) en el año 2021. Se propuso iniciar ubicándolo en el nuevo edificio que en ese año estaba en construcción, el cual sería utilizado por las facultades de Ciencias Jurídicas, Medicina y Estudios Internacionales, en el quinto piso.

El 6 de abril de 2022 se presentó por primera vez el Proyecto “UDA Café” frente al consejo universitario, y días más tarde, el 13 de abril de ese mismo año, se inauguró para días después tener la última capacitación con los estudiantes de la escuela de Turismo de sexto y octavo ciclo, y así finalmente abrir sus puertas al público universitario.

En la actualidad, la cafetería tiene un horario de atención que va de 8:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 12:00 pm los sábados.

- Logo del “UDA Café”, es posible observarlo en la Imagen 29.

Imagen 19

Logo

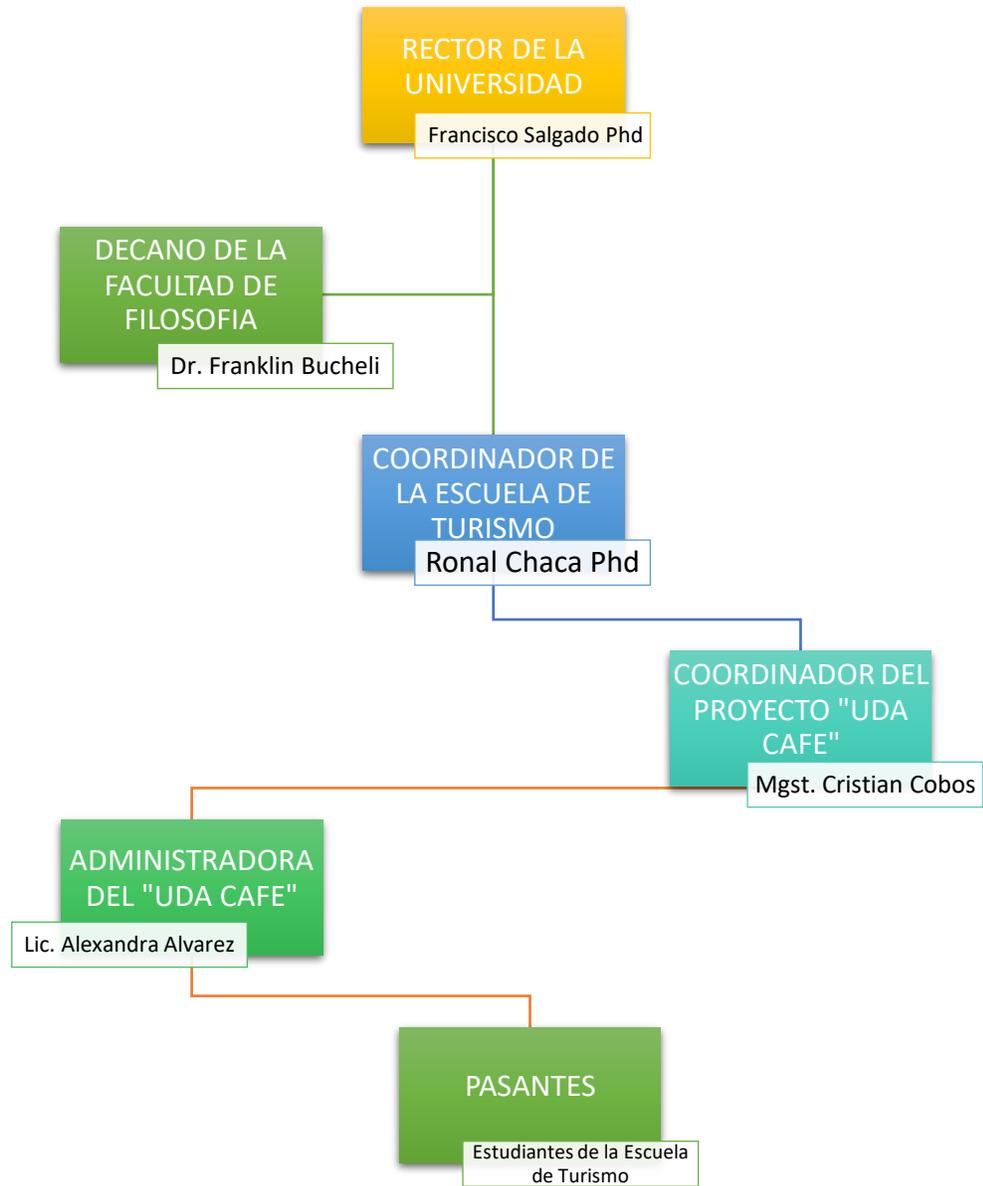


Nota. Adjuntado de Propuesta de Modelo de Gestión Cafetería Escuela UDA, 2021

- Estructura organizacional de UDA Café (Ver Figura 45)

Figura 45

Estructura Organizacional

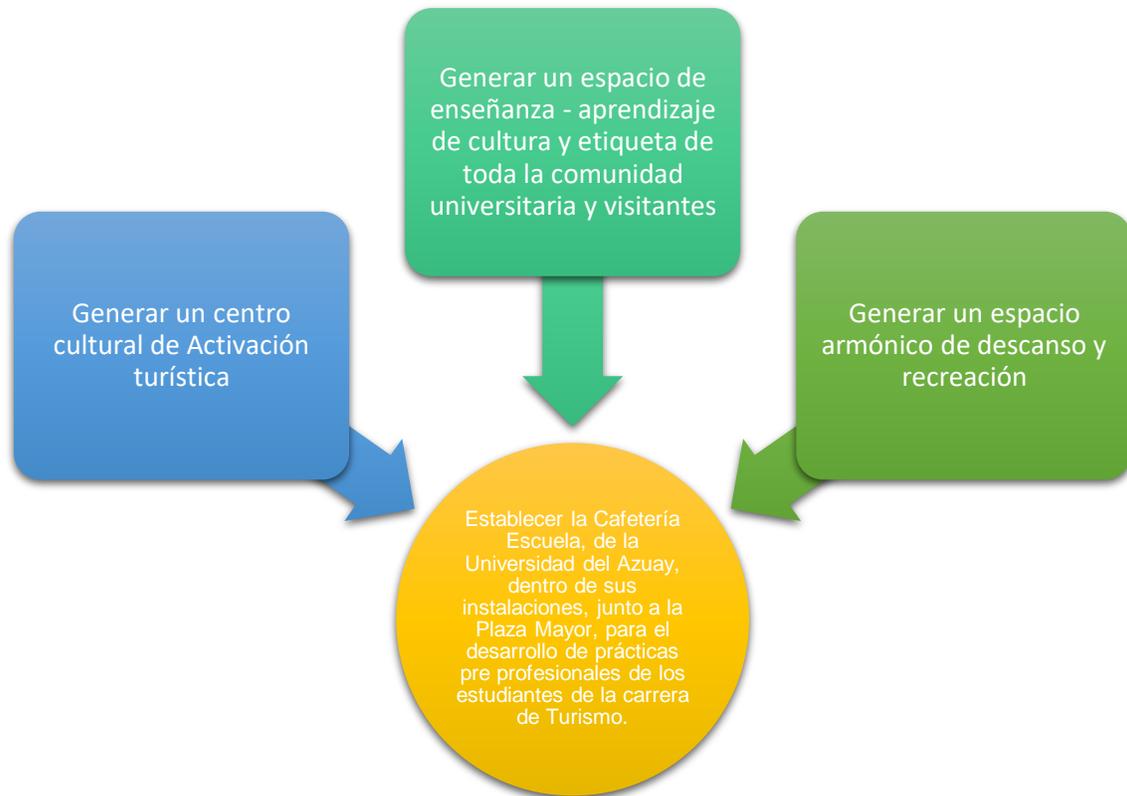


Nota. Elaboración propia

- Objetivos generales y específicos de UDA Café (Ver Figura 46)

Figura 46

Objetivos generales y específicos



Nota. Elaboración propia

- Uniforme de UDA Café
 - Practicantes (ver Imagen 21)

Imagen 20

Uniforme practicantes



Nota. Elaboración propia

- Chef (ver Imagen 22)

Imagen 21

Uniforme chef



Nota. Elaboración propia

- Menú de UDA Café (Ver Imagen 23 e Imagen 24)

Imagen 22

Menú “UDA Café” – 1 parte



Bebidas Calientes

☕ Café Espresso UDA	\$ 1,60
☕ Café Americano	\$ 1,60
☕ Café Macchiato	\$ 1,60
☕ Café Capuchino clásico	\$ 1,75
☕ Café Capuchino sabores	\$ 1,90
☕ Café Mocachino clásico	\$ 1,90
☕ Café Mocachino sabores	\$ 2,10
☕ Chocolate clásico	\$ 2,25

Saborizantes: Caramelo Salado, Irish Cream, Malvasco tostado
 Su café con leche de almendras por adicional de: \$ 0,55

Té

☕ Berry Berry (mezcla de frutas y hortalizas con sabor a cereza)	\$ 1,60
☕ Strawberry Green (té verde japonés orgánico con fresas y zanahoria)	\$ 1,60
☕ Chamomile Lavander y Roses (manzanilla, lavanda y rosas)	\$ 1,60
☕ Lemon Ginger (limón, jengibre y hierba luisa)	\$ 1,60
☕ Cosmic Blend (hierba luisa, manzana, zanahoria, flor azul, flores de azahar, caléndula y escarcha comestible)	\$ 2,25

Bebidas frías a base de café		Bebidas frías a base de fruta	
Capuchino latte frío	\$ 2,25	Jugos naturales simples	\$ 1,50
Mocca latte frío	\$ 2,50	Jugos naturales mixtos	\$ 2,25
Affogato	\$ 2,75	Smoothies de fruta	\$ 2,60
Bebidas frías a base de té		Bebidas frías a base de helado	
Earl Grey (té negro con frutos del bosque)	\$ 2,30	Milkshake de vainilla	\$ 2,75
Earl Grey con sabor (hawaiian island, mandarina, mango picante)	\$ 2,30	Milkshake de chocolate	\$ 2,75
		Milkshake de mora	\$ 2,75

Nota. Adjuntado de Propuesta de Modelo de Gestión Cafetería Escuela UDA 2021

Imagen 23

Menú “UDA Café” – 2 parte

Entre Masas		
Calientes		
	Clásico UDA café (jamón y queso)	\$ 2,00
	Sánduche cuencano (pernil y mermelada de ají)	\$ 2,00
	Panino italiano (jamón, salami, mozzarella, orégano)	\$ 2,75
	Panino caprese (Mozzarella, tomate y albahaca)	\$ 2,75
A elegir pan blanco o integral		
<hr/>		
Fríos		
	Sánduche de miga clásico (jamón y queso)	\$ 2,50
	Sánduche de miga multicolor (mozzarella, aguacate y tomate)	\$ 2,75
	Sánduche de miga con pollo a la mostaza (pollo, tocino y parmesano)	\$ 2,75
<hr/>		
Postres		
	Torta mojada de chocolate	\$ 3,00
	Cheesecake estilo Nueva York	\$ 2,90
	Pie de manzana	\$ 2,90
	Pastelitos	\$ 1,50
	Brownie con helado de vainilla	\$ 2,50
	Croissant rellenos	\$ 1,50
	Helado	\$ 1,50
	Avena Vital	\$ 1,50
	Copa frutal	\$ 1,50
<hr/>		
Dulces		
	Tradicional de Corpus	\$ 1,50
	Galletas americanas con topping	\$ 1,50
<hr/>		
	Especial del día (Sugerencias del Chef)	

Nota. Adjuntado de Propuesta de Modelo de Gestión Cafetería Escuela UDA 2021

MÓDULO 2

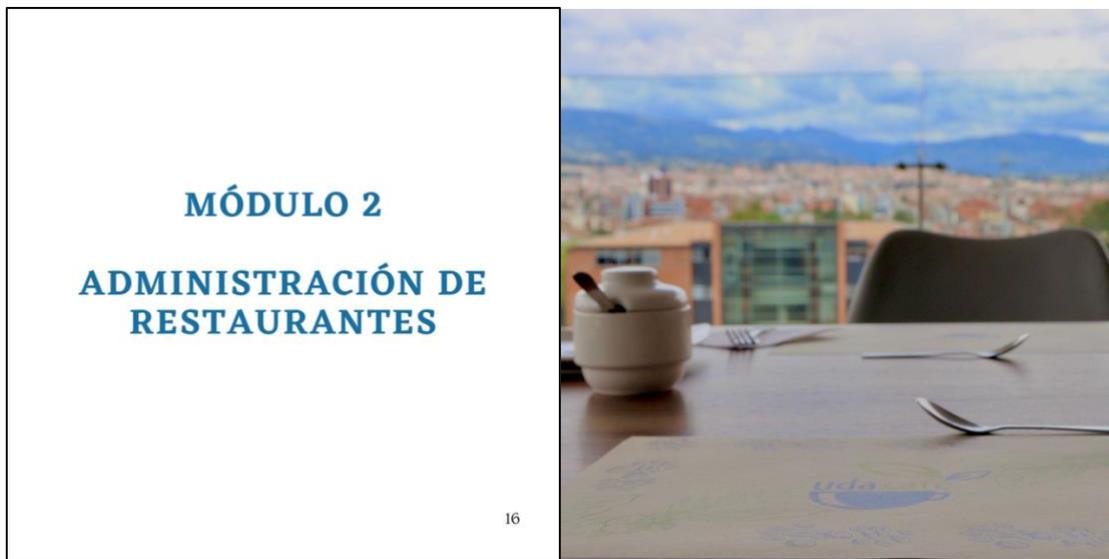
ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES

En este módulo se conoce el tipo de restaurante que es UDA Café, así como el tipo de servicio que ofrece, además de analizar cuáles son las funciones obligaciones y herramientas que tiene cada integrante del personal para el correcto funcionamiento de la cafetería.

Para este módulo de capacitación se hará uso del manual de funciones del personal creado en el Capítulo 3 de este estudio; a parte se utilizarán medios audiovisuales y métodos de evaluación para calificar su entendimiento sobre el tema. En el siguiente apartado se puede observar, en la Imagen 24, la caratula tentativa para el Módulo 2 que llevará como tema la Administración de Restaurantes.

Imagen 24

Carátula del Módulo 2



Nota. Elaboración propia

ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES

La administración de un restaurante es una tarea compleja que requiere una combinación de habilidades técnicas y de liderazgo, como gerente de un restaurante, se es responsable de supervisar un equipo de trabajadores, garantizar la satisfacción del cliente y mantener un flujo de trabajo eficiente.

Además, se deben tomar en cuenta una serie de factores como la selección de menús, la compra de suministros, la gestión de costos y la promoción del negocio.

Una buena administración puede ser la clave para el éxito y la rentabilidad a largo plazo, por lo tanto, es importante tener un enfoque sistemático y una visión estratégica que asegure el éxito del negocio. Esto incluye la implementación de prácticas comerciales sólidas, la motivación del equipo y la maximización de las oportunidades de crecimiento.

Para que cumplan con la misión de satisfacer las necesidades de sus clientes Raya & Izquierdo (2007a) explican que los establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas deben cumplir una serie de requisitos como son:

- **Bienes materiales:** la calidad de la comida está definida por el punto de cocción, aroma, color, también se consideran las guarniciones que acompañan al platillo, generando una mezcla de sabores que complementan a la presentación y sabor (Raya & Izquierdo, 2007a).
- **Complementos del producto:** se refiere a todos los elementos que se ven reflejados dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, así como la variedad de sabores, cómo está presentado cada platillo, el adecuado uso de la vajilla, el tipo de servicio, la decoración de las mesas y el uniforme del establecimiento (Raya & Izquierdo, 2007a).
- **Extensión del producto:** son los factores diferentes a la necesidad de alimentarse de cada comensal, así como el trato a la persona, logotipo, estructura, carteles luminosos y otros objetos que sirvan para identificar al establecimiento (Raya & Izquierdo, 2007a).

Tipos de restaurante

El sector de alimentos y bebidas está comprendido de varios tipos de restaurantes, por consiguiente, se tratará de detallar aquellos en los que encaja UDA Café.

- **Restaurante de menú:** mediante un listado de platillos el comensal puede escoger el de su preferencia, pues consta de un menú impreso o reflejado en la parte superior del establecimiento.
- **Cafeterías:** ofrecen un servicio informal con gran variedad de alimentos y bebidas, que cuenta con diferentes factores adicionales como el internet y la música. Además, ofrecen alimentos fríos o calientes.

Tipos de servicio en un Restaurante

Delgado López & Zumba Orellana (2002), plantean en su tesis un manual de capacitación para el procedimiento en el servicio de alimentos y bebidas en el que expresan que existen cuatro tipos de servicio dentro de un restaurante, así pues, se escoge el tipo de servicio dentro del área de alimentos y bebidas que más se acerca al de la cafetería.

- **Servicio Americano**

Este tipo de servicio es práctico y sencillo para la atención rápida, y además es apropiado para todo tipo de comidas, todos los alimentos son preparados en la cocina y emplatados en su respectiva vajilla. La regla principal de este servicio es que los platillos deben ser servidos por el lado izquierdo y retirados por el derecho, mientras que, en el caso de las bebidas, estas se sirven por la derecha del comensal (Delgado López & Zumba Orellana, 2002).

Cliente

Un cliente de restaurante es la persona que visita un establecimiento gastronómico con el objetivo de satisfacer su apetito y disfrutar de una comida. El cliente puede elegir entre una

variedad de opciones en el menú y espera recibir un servicio de calidad por parte del personal del restaurante, incluyendo un ambiente agradable y una experiencia culinaria satisfactoria. El papel del cliente en un restaurante es fundamental ya que su experiencia influye en su decisión de regresar o recomendar el lugar a otros.

Tipos de cliente

Según Rueda (2015) es importante saber identificar a los clientes que entran a la cafetería, asimismo el autor explica que primero se debe tomar en cuenta sus necesidades y partir con esa información para llegar a satisfacerlo, es así como se logrará atraer al cliente en su próxima visita. También destaca que los clientes deben poder percibir la relación costo - beneficio que existe entre los productos y servicios que están adquiriendo, es por eso por lo que describe cómo manejar los clientes difíciles o especiales.

1. El cliente enojado: Rueda (2015) considera que cuando se presentan clientes enojados en la cafetería estos tienen la capacidad de transmitir dos mensajes, ya sea por los hechos o por los sentimientos, por eso redacta algunas formas para lograr tranquilizar a este tipo de cliente.

- Mantener a raya las emociones, pues principalmente se debe evitar perder el control.
- Evitar estar a la defensiva, dado que esto puede significar que hay un involucramiento emocional.
- Ver más allá de enojo, el autor enfatiza en ser empáticos con este tipo de clientes, pues la frustración que siente suele ser por asuntos externos.
- Controlar cualquier situación irritante que pueda causar que el cliente se enoje.
- No hacer promesas que no pueda cumplir.

- Considerar al cliente, es decir ser solidario, debido a que la indiferencia hará que el cliente se vaya.

- Poner especial atención en lo que se puede hacer, más no en lo que no es posible.

2. El cliente infeliz: como expresa el autor, este cliente es conocido por comentarios como “El café no es tan bueno”, “He probado mejores”, “Seguro no tiene lo que busco”, entre otros. Esto refleja que esta persona no tiene un problema con la cafetería, sino que esa es su actitud ante la vida en general. Por tal motivo lo que se debe hacer al recibir este tipo de cliente es:

- Crear una situación agradable para evitar ser consumido por la negatividad y el mal humor de este cliente.
- Mostrar compasión y calidez.
- Prestar atención a sus gustos para intentar complacerlo con una bebida o un postre que le pueda gustar.

3. El cliente discutidor: estos clientes se complacen con discutir, son agresivos y siempre le llevará la contraria en todo lo que diga el mesero o la persona que está a cargo de atenderle, dado que su impulso será no estar de acuerdo, por eso se debe ser más inteligentes y no caer en la trampa a través de las siguientes reglas:

- Hablar suavemente.
- Pedirles su opinión en cualquier cosa.
- Prestar atención en los puntos que logran coincidir.
- Contar hasta diez, a veces es mejor tomar un respiro antes de dar una respuesta que no es la adecuada.

4. **El cliente conservador:** este tipo de clientes que se toman todo su tiempo para hacer un pedido o elegir una cosa, si no hay más clientes a en la cafetería es probable que no sea un problema escuchar y esperar, pero si está llena es mejor apresurar la compra de una manera sutil (Rueda, 2015).
5. **Otros clientes difíciles:** el coqueteo, por ejemplo, puede convertirse en un obstáculo para brindar atención adecuada, este puede provenir tanto de hombres como mujeres, a quienes mientras se los atiende tienden a decir comentarios con doble sentido e implicaciones sexuales y observan detenidamente para ver si provocan alguna reacción.

Por eso, se debe mantener un perfil profesional en todo momento, debido a que mientras más apenado o molesto se muestre la persona que atiende, más comentarios realizaran. Lo mejor es ignorar este tipo de actitud y dedicarse a la pura atención al cliente (Rueda, 2015).

Pasos para servir una mesa

Servir una mesa requiere de pasos que garanticen un servicio eficiente y profesional, a continuación, se presentan algunos aspectos para el buen servicio.

1. **Preparación:** antes de comenzar a servir, se debe asegurar de tener los suministros necesarios, como tazas, platos, cubiertos, etc.
2. **Saludar:** a los clientes con una sonrisa y un “buenos días” o buenas tardes”.
3. **Tomar el pedido:** anotar los pedidos de los clientes de manera clara y concisa para evitar confusiones.
4. **Preparación de la comida y bebidas:** preparar las bebidas y comida para llevarlas a la mesa lo más rápido posible, asegurándose de que esté servida correctamente.
5. **Verificar la satisfacción:** preguntarle al cliente si está disfrutando de su comida y si necesita algo más.

6. **Cobrar la cuenta:** cuando los clientes estén listos para irse, brindar la cuenta y asegurarse que el pago se haya realizado de manera satisfactoria.
7. **Despedida:** despedirse de los clientes agradeciéndoles por su visita y esperando que regresen pronto.

MÓDULO 3

MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

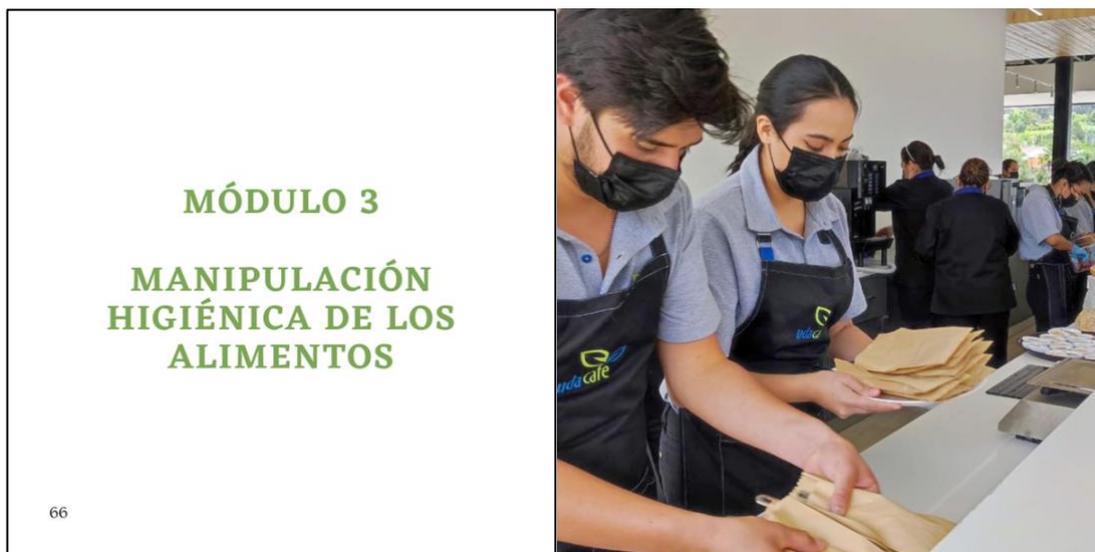
Para este módulo se realiza una investigación profunda sobre la manipulación correcta de alimentos, con el objetivo de poder impartir la capacitación al personal de UDA Café” y enseñarles el cuidado correcto que deben tener para almacenar cada tipo de alimento y también al prepararlos.

Por tal motivo, en los contenidos de este módulo se preparan actividades de trabajo en equipo, en las que se pongan en práctica los temas previstos.

En la Imagen 25, se puede apreciar la carátula opcional para este módulo que lleva por título “Manipulación higiénica de alimentos”.

Imagen 25

Carátula Módulo 3 Manipulación Higiénica de Alimentos



Nota. Elaboración propia

MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

El manejo higiénico de alimentos es un aspecto crítico en cualquier establecimiento gastronómico, pues una mala higiene puede resultar en la contaminación de alimentos y causar

enfermedades graves a los clientes. Por esta razón, es fundamental que los restaurantes adopten prácticas higiénicas adecuadas en todas las etapas, desde la compra, el almacenamiento, hasta la preparación y servicios.

Asimismo, el personal debe estar capacitado en el tema, esto incluye el conocimiento de cómo manipular los alimentos de manera segura, cómo mantener las áreas de trabajo limpias y desinfectadas, pero, sobre todo, cómo prevenir la contaminación cruzada. Debe existir un conocimiento sobre las temperaturas de seguridad para almacenar y cocinar los alimentos.

Por tal motivo es importante identificar cuándo se vuelve un alimento poco higiénico, para esto la Secretaría de Turismo de México (1996) en el libro “Manejo Higiénico de los alimentos” explica que los alimentos se pueden contaminar accidentalmente por:

Contaminación de alimentos:

De acuerdo con la secretaria de Turismo, la contaminación se deriva de sustancias extrañas o microorganismos que tienden a modificar su sabor, olor o apariencia, dado que muchas veces pasan desapercibidos a la vista, por ejemplo, en frutas y vegetales regados con aguas negras, o en mariscos provenientes de agua contaminada.

Tipos de contaminación de alimentos:

La contaminación de alimentos se da por tres factores:

- **Microorganismos:** pequeñas formas de vida que no se pueden ver, como las bacterias, virus, parásitos y hongos, siendo estas la amenaza más fuerte para los alimentos sanos.
- **Químicos:** artículos de limpieza o metales venenosos que pueden ser absorbidos por los alimentos.

- **Físicos:** loza, cristales rotos, empaque de los productos, cabellos, u otros objetos que puedan contaminar y dañar accidentalmente la comida.

La descomposición es más fácil de detectar porque se presentan cambios evidentes en el color, olor, sabor, textura, etc. De los alimentos, lo cual evita que sean consumidos al identificarlos con los sentidos, por ejemplo: jamón de color verdoso, leche cortada y sabor agrio, mariscos descompuestos de olor desagradable (podrido) y color verdoso o negruzco; pegajosa y que se deshace fácilmente.

Asimismo, Franco, A. (2010) señala que la contaminación cruzada es la transmisión de sustancias dañinas o microorganismos a los alimentos sanos y listos para el consumo, lo que puede suceder por medio de las manos, equipos, utensilios y alimentos crudos, de manera simultánea. Por ejemplo: utilizar el mismo cuchillo para cortar cebollas, jamón y carne sin lavarlo entre usos.

Para evitar la contaminación cruzada, la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2015) argumenta que se debe hacer lo siguiente:

- Separar los alimentos crudos como pollos, carnes y pescados, de los cocinados y de los listos para comer
- Conservar los alimentos en recipientes para evitar el contacto entre crudos y cocidos.
- Usar equipos y utensilios diferentes, como cuchillos o tablas de cortar, para manipular alimentos crudos y cocidos.

Otro de los puntos importantes para mantener la higiene de alimentos es entender la diferencia que existe entre limpiar y desinfectar; limpiar se refiere a quitar o remover la suciedad de los productos, mientras que desinfectar es eliminar las bacterias y virus usando cloro, yodo u otros, con el objetivo de retirar la mayoría de los microbios presentes que no se pueden ver.

Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA)

Las enfermedades transmitidas por alimentos, también conocidas como intoxicaciones alimentarias, son una preocupación importante para la salud pública; se producen cuando se ingieren alimentos contaminados con bacterias, virus, parásitos u otros patógenos. Estos pueden ser contaminados en cualquier momento durante la producción, manipulación, almacenamiento o preparación.

Las ETA pueden causar ciertos síntomas como:

- Dolor de estomago
- Diarrea
- Fiebre
- Vómitos
- En algunos casos incluso podría causar la muerte

Por lo tanto, es importante tomar medidas para prevenirlas y garantizar que los alimentos se manipulen y sirvan de manera higiénica, esto incluye la refrigeración adecuada y la cocción a temperaturas seguras.

Consecuencias de las ETA

- **Infección:** es la condición de enfermedad causada por ingerir alimentos con microbios o parásitos vivos.
- **Intoxicación:** es la condición de enfermedad causada por la ingesta de alimentos que contienen toxinas y venenos producidos en forma natural por algunas plantas o animales, o por desechos de los microbios.
- **Toxi – infección:** se deriva de la ingesta de alimentos que contienen microorganismos y que después de ingerirlos producen toxinas dentro del intestino, por lo que desembocan en graves enfermedades.

Enfermedades más comunes transmitidas por los alimentos

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, s.f.) la infección transmitida por alimentos es una enfermedad resultante de la ingestión de alimentos que contienen microorganismos como salmonella, shingella, el virus de la hepatitis A, trichinella spiralis, estos causan enfermedades como:

- **Salmonelosis:** es una infección transmitida por animales, huevos, aves de corral, entre otros; aparecen de 6 a 48 horas de haber consumido el alimento causando dolores abdominales, diarrea, escalofríos, fiebre, náuseas, vómitos y malestar.
- **Enteritis:** es una infección e intoxicación causada por el polvo, tracto intestinal de seres humanos, animales sanos: cerdos, ganado, aves y peces; aparecen de 1 a 6 horas con síntomas de dolor abdominal, diarrea, escalofríos, fiebre, náuseas, vómitos y malestar.
- **Gastroenteritis:** intoxicación por dos tipos de toxina: diarrea y emética, transmitida por alimentos sometidos a tratamientos deficientes de tiempo de temperatura, suelo vegetación, pelo de animales; aparecen en 30 min a 5 horas de haber consumido el alimento, con síntomas de dolor abdominal, diarrea líquida y náuseas.

Cocción de alimentos para evitar lo ETA

La cocción adecuada de los alimentos es una medida importante para prevenir la contaminación y garantizar la seguridad en la ingesta de alimentos. La cocción a temperaturas adecuadas puede matar patógenos como bacterias y virus, por tal motivo Jiménez (2016) en su investigación sobre el Manejo Higiénico de Alimentos explica que la temperatura para la cocción debe ser:

- 63°C para pescado, carne de res en trozo y huevo de cascaron que ha sido quebrado para cocinarse y de consumo inmediato.

- 68°C para carne de res, cerdo o pescado; carnes inyectadas y huevo de cascaron que ha sido quebrado para cocinarse y exhibirse en una barra de buffet.
- 74°C para embutidos de pescado, res, cerdo o pollo; rellenos de pescado, res, cerdo o aves; carnes de aves.
- Para recalentar algún alimento preparado se debe alcanzar una temperatura básica de 74°C.

Los alimentos que son preparados y listos para servir y que a la vez se encuentran exhibidos se deben mantener a 60°C si se sirven calientes, y a 7°C si se sirven fríos.

Higiene de los Alimentos

Mantener una buena higiene a la hora de almacenar o preparar los alimentos es un proceso que va desde la producción hasta la preparación y el consumo, en la búsqueda de prevenir la transmisión de enfermedades.

Almacenamiento de la Comida

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, (ARCSA, 2015) en su “Manual de Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos en Restaurantes/ Cafeterías” indica ciertos lineamientos que se deben seguir para el almacenamiento de comida, estos son:

1. Colocar fecha a todos los productos al momento de recibirlos.
2. Almacenar el producto nuevo detrás del producto viejo.
3. Los alimentos se deben almacenar a una distancia mínima del suelo de 15cm, separado de las paredes y lejos de cualquier tubería con goteras.
4. Controlar los alimentos todos los días y deseche aquellos que estén en mal estado o contaminados.

5. Guardar los limpiadores, desinfectantes y otros productos químicos tóxicos lejos de los alimentos.
6. Almacenar correctamente los platos y utensilios una vez que estén completamente limpios y manténgalos así.
7. Guardar todas las tazas y los vasos boca abajo.
8. Las tortas, rosquillas y pasteles de frutas se deben mantener dentro de un exhibidor cubierto.
9. Las únicas mercaderías que pueden estar descubiertas sobre el mostrador son aquellas que están envasadas individualmente y que no contengan ningún ingrediente potencialmente peligroso.

Almacenamiento de comida congelada

Según la ARCSA (2015) para almacenar refrigerados y congelados los alimentos se debe considerar lo siguiente:

1. Almacenar los alimentos cocidos encima de los alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada.
2. Mantener cubiertos los alimentos cocidos a menos que estén en proceso de enfriamiento, en cuyo caso se los deberá cubrir luego alcanzar los 5°C.
3. Evitar colocar ollas grandes de comida caliente en las unidades de refrigeración ya que esto hace que la temperatura del refrigerador aumente y ponga en peligro a otros alimentos.
4. Evitar la recongelación, esto puede provocar que las bacterias se multipliquen.

A continuación, en la Tabla 27 se explican los tiempos de duración y los alimentos congelados.

Tabla 27*Tiempos de duración y los alimentos congelados*

PRODUCTO	TIEMPO DE REFRIGERACIÓN	CONGELADOR
HUEVOS		
Fresco, con cáscara	4 a 5 semanas	No congelar
Yemas y claras crudas	2 a 4 días	1 año
Duros	1 semana	No se congelan bien
Huevos Pasteurizados líquidos o sustitutos de huevos		
Abiertos	3 días	No congelar
Cerrados	10 días	1 año
Mayonesa Comercial	2 meses	No congelar
JAMÓN EN CONSERVA		
Jamón con etiqueta "mantener refrigerado"		
Jamón, bien cocido, entero	7 días	1 a 2 meses
Jamón, bien cocido, mitad	3 a 5 días	1 a 2 meses
Jamón, bien cocido, rebanadas	3 a 4 días	1 a 2 meses
SALCHICHAS		
Envase abierto	1 semana	1 a 2 mese
Envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses
Tocino	7 días	1 mes
Salchicha con etiqueta "mantener refrigerado"		
cerrado	3 meses	1 a 2 meses
abiertos	3 meses	1 a 2 meses

Nota. Tomado de Agencia Nacional de Regulación - Control y Vigilancia Sanitaria (2015)

Higiene del personal

La ARCSA (2015) describe la manera exacta de cuándo y cómo se debe tener una buena higiene, sobre todo si el personal trabaja directamente en la preparación de alimentos y bebidas.

Cuando lavarse las manos

- Antes de empezar a trabajar.

- Antes de ponerse los guantes.
- Después de usar el baño.
- Después de manipular alimentos crudos.
- Después de tocarse el cabello, la barba o cualquier parte del cuerpo.
- Después de estornudar o toser.
- Después de fumar, beber o comer.
- Después de tocar cualquier objeto que pueda contaminar las manos.

Cómo lavarse las manos correctamente

1. Mojar las manos y los antebrazos con agua caliente.
2. Enjabonar desde el codo hasta las uñas.
3. Cepillar las uñas.
4. Aclarar con agua potable fría.
5. Secar con aire o toalla desechable.

Normas de higiene para la manipulación de alimentos

- No hablar, toser o estornudar sobre los alimentos.
- Informar de cualquier enfermedad.
- Cubrir y proteger las heridas.
- Utilizar cubrecabezas efectivo.
- Evitar joyas y objetos personales.
- Utilizar ropa exterior exclusiva y limpia.
- No fumar en el lugar de trabajo.
- Mantener las uñas cortas y sin esmalte, pelo recogido, cara afeitada.
- Ducharse antes de ir a trabajar.

- Usar tapaboca en las áreas directas con el alimento.

Cómo lavar adecuadamente los vegetales y frutas para su consumo

- Lavar con abundante agua potable, eliminando restos de suciedad, parásitos o porciones en mal estado.
- Usar cepillos específicos para las superficies de las frutas de cascara dura como el melón, sandía o algunas verduras como el pepino, calabacín entre otros.
- Si se va a preparar fruta con piel, verdura cruda, o verdura cruda con piel, dejarla 10 minutos en una solución desinfectante
- Aclarar con abundante agua potable para eliminar los restos de desinfectante.

MÓDULO 4

SERVICIO AL CLIENTE

En este último módulo se tratará sobre la atención y el servicio al cliente, pues esto es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes y el éxito del negocio.

Es así como mediante una presentación se enseña las mejores técnicas del servicio al cliente y la mejor manera de reaccionar ante reclamos, dudas o inconvenientes; también se realizarán ejercicios con el personal, trabajando en equipo para un mejor entendimiento del tema.

En la Imagen 26, se puede observar la caratula tentativa para el Módulo 4, titulado “Servicio al Cliente”.

Imagen 26

Caratula Módulo 4



Nota. Elaboración propia

SERVICIO AL CLIENTE

El servicio a los clientes es un aspecto fundamental para cualquier empresa o negocio, pues se enfoca en brindar una experiencia positiva y satisfactoria a los consumidores para que deseen regresar y recomienden el establecimiento. Su objetivo principal es asegurarse de que los clientes

se sientan contentos con la interacción y que tengan una buena opinión sobre la empresa. En resumen, un buen servicio al cliente puede ser la clave para fidelizar a los consumidores y asegurar el éxito a largo plazo de un negocio.

Para garantizar un servicio de calidad se deben considerar ciertos elementos como lo explica Lira Mejía (2009) en su investigación sobre “Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente”. En tal virtud, es importante:

- **Contacto cara a cara:** lo más importante es la primera impresión, por lo que la persona encargada de la atención al cliente debe presentarse con una sonrisa y sobre todo poner especial atención a lo que pida el cliente.
- **Relación con el cliente:** tener una buena relación con el cliente permitirá crear lazos con la empresa que darán como resultado que regrese con más frecuencia para adquirir los productos y el servicio ofertados.
- **Correspondencia:** responder las dudas o inquietudes del cliente es importante para mantener una buena comunicación.
- **Reclamos y cumplidos:** nunca prometer algo que no se pueda cumplir, de lo contrario se puede perder la confianza y la credibilidad del cliente hacia el negocio.
- **Instalaciones:** mantener un espacio limpio y ordenado con un ambiente tranquilo y seguro, donde el cliente se sienta cómodo.

Momento de la verdad

Lira Mejía (2009) manifiesta que el “momento de la verdad” es el evento en el cual después de que el cliente se pone en contacto con el negocio expresa una impresión sobre la calidad del servicio recibido, se puede dar de dos maneras:

- **Momentos Estelares:** estos son los momentos en los que el cliente pudo tener una impresión positiva acerca de la calidad de servicio, por lo que se puede percibir que este fue favorable.
- **Momentos Amargos:** son los momentos en el que el cliente tuvo una impresión negativa sobre el servicio.

Diferencia entre servicio y atención al cliente

La atención al cliente se centra en la resolución de problemas, es decir el manejo de quejas y el soporte técnico; mientras que el servicio al cliente, por su parte, se refiere a un conjunto de prácticas e interacciones a lo largo de un ciclo de ventas y con un objetivo específico de asegurar que se cumplan las necesidades y expectativas del consumidor (Da Silva, 2022).

Elementos de la atención al cliente

Da Silva (2022) revela en su artículo sobre la atención al cliente aquellos los elementos que hacen posible el servicio:

1. **Cliente:** es un elemento indispensable para realizar el servicio, por lo que todo está basado en un profundo conocimientos de sus necesidades y expectativas para llegar a su satisfacción y fidelización.
2. **Producto:** se refiere al bien o servicio que ofrece determinada empresa, este es uno de los elementos básicos, pues si no se tiene el producto no tiene sentido la relación con el cliente.
3. **Procedimientos:** se refiere a todo lo que hace posible el acceso a los productos o servicios de la empresa, estos están asociados a los canales de atención al cliente y la interacción que tiene con la empresa, así como formas de pago, disponibilidad y tiempo de respuesta.
4. **Instalaciones:** es todo el espacio físico o virtual donde se presta el servicio; en el espacio físico está conformado por las vías de acceso, la iluminación, seguridad, disposición de los

productos, etc.; mientras que en la virtualidad deberán existir características amigables de uso y una imagen adecuada.

5. **Tecnología:** se refiere a todas las herramientas tecnológicas que la empresa puede poner a disposición o beneficio del cliente, esto ayuda a facilitar su acceso, minimizar el esfuerzo y agilizar la gestión.
6. **Información:** es toda la información que se entrega al cliente para llamar su atención; está compuesta de claridad, veracidad, oportunidad y canales de comunicación de la empresa.
7. **Prestador de servicio:** es el conjunto de todos los representantes de la empresa que tienen interacción con el cliente. Un aspecto fundamental del prestador de servicio es la amabilidad, responsabilidad, cumplimiento y la efectividad; también influye la presentación en cuanto a aseo y apariencia agradable del personal.

Clasificación de clientes

Lira Mejía (2009) agrega que dentro del servicio al cliente se puede encontrar tres tipos de cliente:

- **Cliente interno:** se refiere al personal.
- **Cliente externo:** son los intermediarios que tienen relación directa con el negocio.
- **Cliente final:** es el usuario que recibe el servicio.

Diez reglas principales de la atención al cliente en restaurantes

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Instituto de España, SCTE Capital Humano, & Anfitriones Turismo (2009) en conjunto han desarrollado una guía de ayuda para mejorar el servicio al cliente, donde se encuentran las 10 reglas principales de la atención al cliente en restaurantes, estas son:

1. Esforzarse en conocer al cliente y sus necesidades, ser capaz de ponerse en su lugar.

2. Considerar la propia imagen personal como parte del servicio.
3. Mostrar disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
4. Tener una actitud positiva y mostrarse cortés.
5. No decir NO, buscar una solución.
6. Escuchar con atención y expresarse con claridad.
7. Convertir las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Respetar a los compañeros y trabajar en equipo.
9. Interesarse en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conocer bien el destino en el que se encuentra.

Seis pasos para mejorar el servicio al cliente

Igualmente, existen seis pasos que promueven la mejora del servicio al cliente, estos son:

1. Capacitación del personal.
2. Comunicación entre los miembros del personal.
3. Controlar tiempos de espera.
4. Responder a la quejas o inquietudes de los clientes.
5. Implementación tecnológica para mejorar el servicio de restaurante.
6. Mantener la higiene de la cafetería.

Estrategias para mejorar el servicio en restaurantes/ bares/ cafeterías

Por último, es importante conocer aquellas estrategias que encaminan al negocio a mejorar el servicio:

1. Dar una buena primera imagen.
2. Bienvenida/ saludo/ cordial.
3. Generar empatía.

4. Dirigir al cliente a la mesa.
5. Entregar el menú.
6. Tomar pedido.
7. Servir al cliente.
8. Visitas de cortesía.
9. Ofrecer/ postres/ café.
10. Entregar la cuenta.
11. Finalizar la atención.
12. Seguimiento de fidelización.

4.2. Capacitación

La capacitación está dirigida a los estudiantes del Tecnológico en Turismo Rural, en este proceso de capacitación se inicia con el trabajo en equipo, técnicas de autoevaluación y recreación, también se realizan presentaciones audio visuales en donde se exponen los temas a tratar.

4.2.1. Temas de capacitación

En la Tabla 28, se observan los temas a ser tratados dentro de la capacitación, así como su tiempo de duración.

Tabla 28

Temas de capacitación

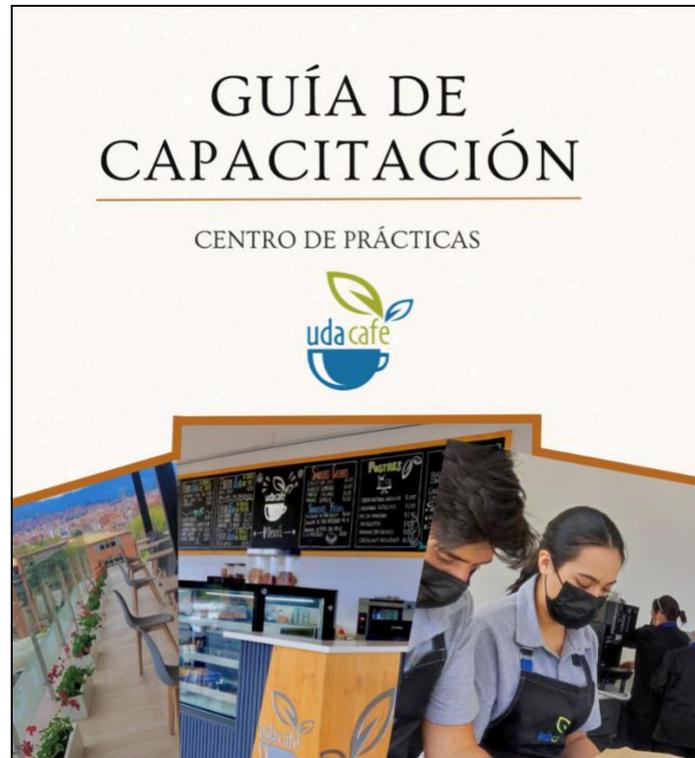
Temas de Capacitación	Duración
1. Presentación del “UDA café”	1 hora
2. Administración de Restaurantes	1.5 horas
3. Manejo higiénico de los alimentos	2 horas
4. Servicio al cliente	1 hora

Nota. Elaboración propia

Por otra parte, en la Imagen 27 se puede apreciar la carátula para la guía de capacitación del centro de prácticas de UDA Café.

Imagen 27

Carátula de la Guía de Capacitación



Nota. Elaboración propia

4.2.2. Temas para la capacitación

A continuación, en la Tabla 29 constan los temas a detalle que serán revisados en cada módulo de capacitación.

Tabla 29

Temario para la Capacitación

MÓDULO	TEMA	CAPACITADORES	OBSERVACIONES	HERRAMIENTAS	ASISTENTES
PRESENTACIÓN DEL “UDA CAFÉ”	<p>Módulo 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación Proyecto UDA Café • Estructura organizacional • Objetivo general y específico • Uniforme • Menú 	<p>Daniela Plaza Katherine Soria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el espacio físico en el cual van a trabajar 	<p>Gia de capacitación Infocus</p>	<p>Estudiantes del Tecnológico</p>
	<p>Módulo 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la administración de restaurantes? • partes de un restaurante 	<p>Daniela Plaza Katherine Soria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el conocimiento de las funciones y herramientas necesarias del personal 	<p>Manual de funciones del personal Infocus</p>	<p>Estudiantes del Tecnológico</p>

<p>ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de restaurante • Tipos de Servicio • Clientes y sus tipos • Pasos para servir una mesa • Manual de funciones y servicios 				
<p>MANIPULACIÓN CORRECTA DE ALIMENTOS</p>	<p>Módulo 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo Higiénico de alimentos • ¿Como se pueden contaminar los alimentos? • Enfermedades transmitidas por alimentos • Consecuencias de la E.T.A 	<p>Daniela Plaza Katherine Soria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la contaminación de alimentos 	<p>Guía de capacitación Demostración Infocus</p>	<p>Estudiantes del Tecnológico</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Cocción de alimentos • Higiene de los Alimentos • Higiene del Personal • Normas de Higiene en la preparación de los alimentos 				
SERVICIO AL CLIENTE	<p>Módulo 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Técnicas para perfeccionar el servicio al cliente • Diferencia entre servicio y atención al cliente • Elementos del servicio al cliente 	Daniela Plaza Katherine Soria	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo para una mejor atención. • Controlar los estados de ánimos frente al cliente. • Conocer los tipos de clientes y cómo actuar frente a cada uno de ellos. 	Guía de capacitación. Demostración Infocus	Estudiantes del Tecnológico

	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de clientes • Reglas en la atención al cliente • ¿Cómo mejorara el servicio al cliente? 				
--	---	--	--	--	--

Nota. Elaboración propia

4.2.3. Cronograma

En la siguiente tabla 29 se puede observar el cronograma para la capacitación.

Tabla 30*Cronograma para la Capacitación*

Cronograma de Capacitación			
DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DEL TECNOLOGADO EN TURISMO RURAL			
ACTIVIDAD	FECHA	HORA	LUGAR
1. Bienvenida a los asistentes 2. Entrega de la guía de capacitación 3. Presentación de los temas 4. Capacitación del módulo 4 “Servicio al cliente” 5. Dinámica de trabajo en grupos	25 de marzo de 2023	De 9h00 – 10h00	“UDA café”
Coffe Break	25 de marzo de 2023	De 10h00 – 10h20	
1. Capacitación del módulo 1 “Presentación del UDA café”	25 de marzo de 2023	De 10h20 – 13h00	“UDA café”

2. Introducción al módulo 2 3. Evaluaciones formativas			
Almuerzo	25 de marzo de 2023	De 13h00 – 14h00	
1. Capacitación del módulo 2 “Administración de restaurantes” 2. capacitación del módulo 3 “Manejo Higiénico de alimentos” 3. Presentación de videos	25 de marzo de 2023	De 14h00 – 16h30	Auditorio de filosofía
Agradecimiento Entrega de certificados Clausura de la capacitación	25 de marzo de 2023	De 16h30 – 17h00	Auditorio de filosofía

Nota. Elaboración propia en colaboración con Magdalena Corral, Byron Alvarado Vanegas.

Imagen 28

Invitación a la capacitación



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
ESCUELA DE TURISMO

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

INVITAN AL

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA EL CENTRO DE PRÁCTICAS "UDA CAFÉ"

Objetivo: Fortalecer su aprendizaje académico para la realización de sus futuras prácticas preprofesionales en el "UDA café"

DIRIGIDO
Estudiantes del Tecnológico en Turismo Rural

TEMARIO

Módulo 1 "Presentación del UDA Café"
Módulo 2 "Administración de Restaurantes"
Módulo 3 "Manejo Higiénico de los Alimentos"
Módulo 4 "Servicio al cliente"

HORARIO

8:00 A 13:00
14:00 A 16:00

FACILITADORES
Daniela Plaza
Katherine Soria

FECHA
Sábado 25 de marzo de 2023

DURACIÓN
8 HORAS

UBICACIÓN
Centro de practicas "UDA café"
Auditorio de filosofía



Nota. Elaboracion propia

4.2.4. Ejecución de la Capacitación

La capacitación se realizó el 25 de marzo de 2023 con la presencia de los estudiantes del Tecnológico en Turismo Rural, se dio inicio a las 8h00 de la mañana con la presentación y bienvenida por parte de las autoridades, decano de la Facultad de Filosofía, el Dr. Carlos Guevara, el director de Escuela, Ronal Chaca PHD y la junta de profesores del tecnológico (ver imagen 28), también se entregó la guía de capacitación a cada uno de los asistentes, la cual se puede apreciar en la imagen 29.

Imagen 29

Autoridades de la Facultad de Filosofía



Nota. Elaboración propia

Imagen 30

Entrega de la Guía de capacitación



Nota. Elaboración propia

A las 9h00 de la mañana se trasladó a los estudiantes al centro de prácticas “UDA café” para iniciar el taller con el Módulo 4 “Servicio al Cliente”, se realizó una conferencia en donde se expuso las mejores técnicas para un buen servicio al cliente además de temas como pasos para servir una mesa y tipos de clientes como difíciles, reales, potenciales, internos y externos.

Asimismo, mediante un juego de rol se puso en práctica lo revisado en el módulo 4 en donde los estudiantes pudieron identificar los tipos de clientes, la manera de armar una mesa y la forma correcta de servir una mesa.

Imagen 31

Socialización del módulo 4 “Servicio al cliente”



Nota. Elaboración propia

Imagen 32

Técnicas para armar una mesa al estilo americano



Nota. Elaboración propia

Imagen 33

Técnicas para armar una mesa al estilo americano



Nota. Elaboración propia

Imagen 34

Actividad practica sobre los tipos de cliente y la forma correcta de servir una mesa



Nota. Elaboración propia

Luego de un breve receso se continuo la capacitación con el módulo 1” Centro de prácticas UDA café” en este módulo se realizó una presentación del proyecto, enfocando puntos importantes como la misión, visión, objetivos, estructura organizacional, equipamiento de trabajo y las practicas dentro de la cafetería. A continuación, se puede observar la imagen 34 presentación del UDA café.

Imagen 35

Presentación del UDA Café



Nota. Elaboración propia

El módulo 2 fue más participativo por parte de los estudiantes del tecnológico ya que se abordaron temas de administración de restaurantes, equipo de trabajo y un manual de funciones de cada uno de los cargos que pueden existir dentro de un restaurante además de que se dieron recomendaciones para la creación de futuros emprendimientos.

Imagen 36

Socialización del Modulo 2 “Administracion de Restaurantes”



Nota. Elaboración propia

Como último punto de la capacitación se presentó el módulo 3 “Manejo Higiénico de los alimentos” esta parte de la socialización fue más visual pues se trataron temas como: el correcto almacenamiento de los alimentos y productos, como evitar la contaminación y la descomposición, normas de higiene para la manipulación de alimentos, higiene personal y enfermedades transmitidas por alimentos.

Imagen 37

Socialización del módulo 3 “Manejo Higienico de los alimentos”



La capacitación dio por finalizada con la asistencia de 52 participantes a las 16h00 con una retroalimentación del curso y otras indicaciones referentes a la practicas de los estudiantes del tecnológico. A continuación en la imagen 38 y 39 se puede apreciar el listado de los estudiantes que estuvieron presentes en la capacitación.

Imagen 38

Listado de estudiantes que asistieron a la capacitacion paralelo “A”

Sábado 25/Marzo



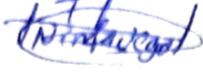
Listado de alumnos

Facultad: Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas
Carrera: Escuela De Tecnología Superior En Turismo Rural
Código materia: TST2002
Nombre materia: HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN AL TURISTA
Paralelo: A
Nombre docente: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ

Señor profesor,

Si un alumno no consta en la lista, Usted no puede añadir su nombre, admitirle en sus clases y, mucho peor, tomarle exámenes o pruebas. Debe indicarle que tiene que arreglar su situación antes de que pueda ser recibido en su clase.

#	Código	Estudiante	
1	96189	Ayavaca Once Nancy Piedad	
2	95851	Barrera Mariana Esthela	
3	95853	Bonete Sucuzhañay Maria Alexandra	
4	95857	Carpio Vasquez Karen Elizabeth	
5	97150	Castro Tamayo Emilio Salvador	
6	95858	Chacho Encalada José Alejandro	
7	95859	Chacho Encalada Rodrigo Fernando	
8	95860	Chinguña Guanuchi Karen Viviana	
9	95861	Cortez Chacho Dalila Micaela	
10	96196	Criollo Chacha Diana Lucia	
11	96198	Delgado Atancuri Estefania Marina	
12	95871	García Sancho Joseline Andrea	
13	96199	Guamán Morocho Klever Jose	
14	95873	Jiménez Vega Yheny Elisabeht	
15	96201	Loja Mora Juan Leonardo	
16	95876	Márquez Gutama Karen Samantha	
17	95878	Miranda Yunga Tania Gabriela	
18	95882	Morales Gutama Clara Maricela	
19	95445	Nugra Chalco Klever Andres	
20	96204	Pilozo Agosto Delia Esther	
21	95891	Quito Duran Maricela Beatriz	
22	95892	Rivera Montaleza Felix Ismael	
23	95898	Sigua Nieves Alex Mauricio	
24	96211	Suconota Lima Claudio Efrain	

95902	Tenesaca Chunchi Ana Liza	
95904	Urgiles Ruilova Milton Bladimir	
95906	Vega Fajardo Ninfa Pilar	

Nota: Tomado de Amaya Jorge, 2023

Imagen 39

Listado de estudiantes que asistieron a la capacitacion paralelo "B"

Sábado 25/Marzo


**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Listado de alumnos

Facultad: Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas
Carrera: Escuela De Tecnología Superior En Turismo Rural
Código materia: TST2002
Nombre materia: HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN AL TURISTA
Paralelo: B
Nombre docente: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ

Señor profesor,
Si un alumno no consta en la lista, Usted no puede añadir su nombre, admitirle en sus clases y, mucho peor, tomarle exámenes o pruebas. Debe indicarle que tiene que arreglar su situación antes de que pueda ser recibido en su clase.

#	Código	Estudiante
1	95847	Alvarado Salazar Walter Geovanny
2	95444	Argudo Vasquez Bryan Israel
3	95850	Ayora Cali Magdalena De La Cruz
4	95852	Berros Rulova Irma Marisa
5	95854	Brilo Brito Darwin Andres
6	95855	Calle Ana
7	95856	Cardenas Valladares Julia Edelina
8	95862	Deleg Loja Wilson Oswaldo
9	95863	Duchi Salinas Paola Alexandra
10	97151	Jimenez Alvarez Fausto Benito
11	95877	Minchalo Minchala Daniela Jazmin
12	95879	Mocha Maldonado Juan Sebastian
13	95881	Mora Loja Yessica Viviana
14	95884	Olmos Vázquez Valeria Estefania
15	95888	Ortiz Guaranga Diana Conna
16	97153	Peraña Palacios Sebastián Camilo
17	95889	Pilico Ramón José Alberto
18	95890	Puma Yunga Pedro Oswaldo
19	95897	Sigua Ayora Hilda Beatriz
20	95899	Sigua Nieves Brandon Anibal
21	95900	Sigua Sigua Karen Angélica <input checked="" type="checkbox"/> Justificad
22	97394	Suquisupa Suquisupa Priscila Del Cisne
23	97154	Tacuri Nieves Marcos Fabian
24	95907	Vega Vega Manuel Darío

Página 1 de 2

5	95908	Vivanco Morocho Cisne Nayer	<i>Nayer</i>
6	95909	Vizhco Lojano Evelyn Daniela	<i>Evelyn</i>

Nota: Tomado de Amaya Jorge, 2023

Imagen 40

Modelo de certificado



Conclusión del capítulo 4

Para finalizar este capítulo se dio paso a la capacitación con los módulos presentados que servirán de apoyo a los nuevos pasantes para brindar un mejor servicio al cliente, poniendo en práctica las normas de higiene en la elaboración de alimentos, recomendaciones para una buena atención, elementos del servicio, pasos para servir y como armar una mesa al estilo americano; técnicas que les ayudara a realizar sus pasantías de una manera más eficiente. Asimismo, se puede decir que esta capacitación tuvo gran acogida por parte de los estudiantes del tecnológico en turismo rural quienes realizaran sus prácticas en el área de alimentos y bebidas.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Según los resultados obtenidos y en base a los objetivos planteados inicialmente podemos concluir que el manual de operaciones y servicios turísticos es una herramienta que va ayudar a futuros practicantes a realizar sus labores en el “UDA Café” de una manera más eficiente y práctica, mejorando así la calidad del servicio al cliente, para esto fue necesario realizar un diagnóstico situacional de la cafetería con el fin de conocer su servicio, la relación que posee con el equipo de trabajo, opiniones y experiencias adquiridas, mediante un análisis FODA además de una serie de entrevistas se pudo encontrar que el problema yace de una mala administración y la falta de un manual de funciones y herramientas para la estructura organizacional que conforman la cafetería . Por tal motivo se dio paso a la elaboración del manual de operaciones, en donde se puntualizaron temas como funciones, obligaciones y herramientas de cada miembro del personal, el cual fue reflejado en una guía de capacitación que se entregó a los nuevos pasantes, finalmente se realizó la capacitación de este a los estudiantes del tecnológico en turismo rural en donde además de presentar el manual se socializó temas como higiene de alimentos y administración de restaurantes.

6. RECOMENDACIONES

Como último punto, después de realizar el manual de operaciones y la socialización con el apoyo de los estudiantes del tecnológico en turismo rural, se recomienda a las autoridades al frente de la cafetería realizar capacitaciones constantes al personal administrativo y a los futuros pasantes para ver resultados positivos en la calidad del servicio y atención al cliente, también se recomienda realizar un control sobre la administración y su trato hacia los pasantes con el motivo de mejorar la comunicación entre el equipo de trabajo. Para finalizar se recomienda hacer un seguimiento a los estudiantes que asistieron a la capacitación para visualizar el alcance del proyecto.

7. BIBLIOGRAFIA

- Agencia Nacional de Regulación - Control y Vigilancia Sanitaria [ARCSA]. (2015). Manual de Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos en Restaurantes/Cafeterías.
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña De Ciencias Sociales*, 11, 1–15.
https://econpapers.repec.org/article/ervrccsrc/y_3a2016_3ai_3a2016_5f11_3a27.htm
- Atucha, A., & Lacaze, M. (2018). Sectores Productivos. 2do. Informe de Monitoreo Ciudadano Argentina. P. 240–241. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3002/1/atucha-lacaze-2018.pdf>
- Calderón, C. L. & Calderón, C. E. (2018). Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia Angochagua, Ibarra-Ecuador [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10021>
- Carrión, M. (2021). Proyecto Recaudación Edificios E1-E2. Universidad del Azuay.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill.
- Cobos, C. (2021). Propuesta de Modelo de Gestión Cafetería Escuela UDA 2021 [Tesis de grado, Universidad del Azuay].
- Código de Trabajo. Registro Oficial 167 de 2012. (Ecuador).
<https://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-del-trabajo-2012/>

Constitución de la República del Ecuador [CRE]. Registro Oficial 449 de 2008. (Ecuador).

<https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Control de personal. (s.f.). Gestión Integral de Recursos Humanos (p. 48).

https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/ut03_830029_la_oarh_cas.pdf

Da Silva, D. (16 de julio de 2022). Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente (Guía).

Blog Zendesk. <https://www.zendesk.es/blog/diferencia-servicio-atencion-al-cliente/>

Delgado López, M. L., & Zumba Orellana, L. (2002). Manual de Capacitación para el procedimiento en el servicio de alimentos y bebidas en un restaurante [Tesis de grado, Universidad del Azuay].

Fernández de Tejada, V. (2010). Derechos Humanos y relaciones laborales (M. de la Cuesta & Muñoz, M. Eds.). Netbiblo.

Fundación Universitaria Juan de Castellanos. (2002). Formato único de convocatoria laboral, administrador de cafeterías universitarias vicerrectoría administrativa y financiera. <https://www.jdc.edu.co/media/attachments/2019/03/06/administrador-cafeterias-vicerrectoria-administrativa---desarrollo-del-talento-humano.pdf>

Franco, A. (2010). Manual de Manejo Higienico de los Alimentos. Secretaria de Turismo de México.

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/7501/manual-de-manejo-higienico-de-alimentos.pdf>

Google Earth. (2022). Ubicación de “UDA café”. Recuperado el 01 de octubre de 2022.
<https://earth.google.com/>

Guía Práctica para el Manejo de Reuniones Efectivas. Servicio de Impuestos Internos de Colombia.

https://www.sii.cl/rrhh/Guia_Practica_de_Manejo_de_Reuniones_Efectivas_v2011.pdf

Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (2008). Turismo. Administrador de restaurante. Requisitos de competencia laboral.

<https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2436.pdf>

Ionos. (3 de septiembre de 2020). Registro de la jornada laboral de los trabajadores: todas las claves. Startup Guide IONOS. <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/registro-de-la-jornada-laboral/>

Jiménez, L. (2016). Manejo Higiénico de Alimentos. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/63485>

Lambertine, L. (1987). Política del Personal. En Enciclopedia de Hotelería y Turismo. (vol. 2). Continental México. Pp. 77–80.

Ley de Turismo del Ecuador. Registro Oficial 733 de 2014. (Ecuador).

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Lira Mejía, M. (2009). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente. Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato.

Medina Herrera, M. (2015). Sistemas de gestión de la calidad en los centros universitarios: aproximación al conocimiento de los responsables de calidad [Tesis de doctorado,

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria].

<https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/18430>.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Instituto de España, SCTE Capital Humano, & Anfitriones Turismo. (2009). Buenas prácticas para la atención al cliente - Restaurantes.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Ecuador. (13 de agosto de 2021). Registro de datos de trabajador para la vinculación laboral. <https://www.gob.ec/mt/tramites/registro-datos-trabajador-vinculacion-laboral>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (12 de febrero de 2021). Cuenca desde lo alto: Los “rooftops” se toman la ciudad. <https://ecuador.travel/press/cuenca-desde-lo-alto-los-rooftops-se-toman-la-ciudad/>

Molina, B., & Salamea, G. (2020). Elaboración de un manual de funciones para la empresa GREENBRAL S.A. [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9783>

Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2022). Glosario de términos de turismo. OMT. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (s.f.). Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA). OPS. <https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-transmitidas-por-alimentos>

Quisbert Blanco, A. (2015). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2005/9001:2008.

Raya, J. M., & Izquierdo, S. (2007a). Restaurantes, cafeterías y otros establecimientos del sector en E. Fonseca (Ed.), Turismo, Hotelería y Restaurantes (pp. 591–593). Lexus Editores.

Raya, J. M., & Izquierdo, S. (2007b). Restaurantes, cafeterías y otros establecimientos del sector en E. Fonseca (Ed.), Turismo, Hotelería y Restaurantes (pp. 673-685). Lexus Editores.

Real Academia Española. (2022). Calidad. Diccionario de la Lengua Española.

<https://dle.rae.es/calidad>

Reglamento de Alojamiento Turístico. Registro Oficial Suplemento 465 de 2016. (Ecuador).

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Reglamento de Transporte Terrestre Turístico. Registro Oficial Edición Especial 241 de 31-dic.-2014. (Ecuador).

<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/REGLAMENTO%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE%20TURISTICO.pdf>

Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente de la Universidad del Azuay. 2017. UDA. (Ecuador).

<https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/uazuay-reglamento-carrera-escalafon-docente-2017.pdf>

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. Registro Oficial Edición Especial 575 de 2018. (Ecuador).

https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Restaurant Controller. (20 de julio de 2022). ¿Qué es una comanda de un restaurante? Restaurant Controller. <https://restaurant-controller.com/que-es-una-comanda/>

Rueda, L. (2015). Funciones del mesero. Academia.

https://www.academia.edu/15336089/FUNCIONES_DEL_MESERO

Scheel Mayenberguer, A. (1992). Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes (vol. 2). EDINTER, pp. 60, 146 y 164.

Torres, O., Enríquez, J., Vallejos, A. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador. *Holopraxis*, 3(1).
<https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/view/104/0>

Universidad Ecotec. (2022). *Introducción al Turismo*.

Vanegas, R., & Pazos, D. (2021). *Diseño de una propuesta de medición y seguimiento del nivel de servicio al cliente en los restaurantes tipo gourmet y de especialidad de la ciudad de Cali* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente].
<https://red.uao.edu.co/handle/10614/13369>

Zarama, A. (3 de mayo de 2022). *Capacitación por parte de la Escuela de Turismo en UDA Café*. Universidad Del Azuay.

8. ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida al personal del "UDA Cafe"

		FICHA PARA EL PERSONAL DEL	
		"UDA CAFÉ"	
ESTATUS:			
ADMINISTRATIVO <input type="checkbox"/>		PASANTE <input type="checkbox"/>	
NOMBRE:			
EDAD:		TELÉFONO:	
FACULTAD*:			
CARRERA*:		CICLO*:	
FECHA DE INGRESO:			
CARGO QUE DESEMPEÑA:		CARGA HORARIA:	
HORA DE ENTRADA:		HORA DE SALIDA:	
DESCRIBA BREVEMENTE SU EXPERIENCIA EN "UDA CAFÉ" ABARCANDO LOS ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS:			
<hr/>			

Nota Elaboracion propia

Anexo 2 Solicitud de capacitacion en la Universidad del Azuay


UNIVERSIDAD
DEL AZUAY

Cuenca, 27 de Febrero del 2023

Ronal Chaca Espinoza Phd
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE TURISMO
Su despacho:

Yo Katherine Pamela Soria Nuicela de manera muy comedida,
solicito a usted se me otorgue una fecha para realizar
la capacitación a los estudiantes del tecnólogo en el
proceso formativo en la Cafetería "UDA Café" como parte
de mi trabajo de titulación denominado "MANUAL DE
OPERACIONES Y SERVICIOS TURISTICOS PARA
EL PROYECTO UDA CAFÉ", que estoy realizando
junto a mi compañera Daniela Samantha Plaza Caracajo,
correspondiente a la Escuela de Turismo, siendo nuestro
tutor el Magister Santiago Molo.

Muy Agradecido por la Atención.

~~Pamela Soria.~~
Katherine Pamela Soria Nuicela
Escuela de Turismo
85497

~~Daniela Plaza.~~
Daniela Samantha Plaza Caracajo
Escuela de Turismo
85103


Ronal Chaca Espinoza
27/02/2023

Edición Autorizada
15.000 ejemplares N°
1.045.501 - 1.055.501 **1046832**

Fuente; e Imagen realizada por Katherine Soria y Daniela Plaza, 2023

GUÍA DE CAPACITACIÓN

CENTRO DE PRÁCTICAS



Nota: Elaboracion Propia

Anexo 4 *Capacitacion con los estudiantes de Tecnologado en Turiso Rural Paralelo "A"*



Fuente; e Imagen realizada por Jefferson Soria, 2023

Anexo 5 *Capacitacion con los estudiantes de Tecnologado en Turismo Rural Paralelo "B"*



Fuente; e Imagen realizada por Jefferson Soria, 2023