



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE GUAYAQUIL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LOS RESTAURANTES DEL  
NORTE DE GUAYAQUIL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**AUTOR:** Victor Hugo Moreno Murillo  
Jean Pool Lainez Apolinario

**TUTOR:** Tania Guadalupe Yaguana Herrera

Guayaquil-Ecuador  
2024

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, JEAN POOL LAINEZ APOLINARIO con documentación de identificación N° 0923988604 y VICTOR HUGO MORENO MURILLO con documentación de identificación N° 0955835574 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 25 de marzo del año 2024

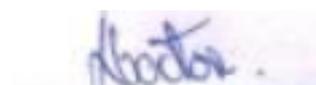
Atentamente,



---

Jean Pool Lainez Apolinario

0923988604



---

Victor Hugo Moreno Murillo

0955835574

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITUACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, JEAN POOL LAINEZ APOLINARIO con documento de identificación N° 0923988604 y VICTOR HUGO MORENO MURILLO con documento de identificación N° 0955835574 expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que seamos autores del Artículo Académico: “ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LOS RESTAURANTES DEL NORTE DE GUAYAQUIL”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado/a de Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En Concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que haga la entrega del trabajo final en formato digital a la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 25 de marzo del año 2024

Atentamente,



---

Jean Pool Lainez Apolinario

09238988604



---

Victor Hugo Moreno Murillo

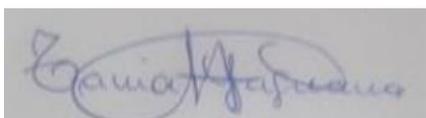
0955835574

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Tania Guadalupe Yaguana Herrera con documento de identificación N° 1103515902, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LOS RESTAURANTES DEL NORTE DE GUAYAQUIL”, realizado por LAINEZ APOLINARIO JEAN POOL con documento de identificación N° 0923988604 y MORENO MURILLO VICTOR HUGO con documento de identificación N° 0955835574, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 25 de marzo del año 2024

Atentamente,



---

Tania Guadalupe Yaguana Herrera

1103515902

# **Análisis de la capacitación de personal en los restaurantes del norte de Guayaquil.**

*Analysis of personnel training in restaurants in the north of Guayaquil, year 2023-2024*

## **Resumen**

---

La presente investigación afronta la importancia de la capacitación continua dentro del ámbito laboral, centrándose específicamente en la industria de restaurantes en el norte de Guayaquil, Ecuador. Destaca que la formación constante es esencial para mantenerse actualizado y relevante en el mercado laboral moderno. Sin embargo, se señala una brecha entre la oferta de programas para la capacitación de personal y de las necesidades existentes del mercado laboral en la región mencionada.

El artículo también resalta la importancia que tienen las evaluaciones de desempeño como una herramienta para el mejoramiento de la calidad de los recursos humanos y asimismo el servicio o producto ofrecido. Se menciona que la capacitación del personal en restaurantes es esencial para el aseguramiento de la excelencia del servicio brindado, la eficiencia en la operatividad y en el cumplimiento de expectativas del cliente. Se cubren áreas de capacitación como servicio al cliente, higiene alimentaria y seguridad, normativas y regulaciones, y responsabilidad social.

Se propone realizar un análisis de la capacitación del personal en restaurantes del norte de Guayaquil, con objetivos específicos como determinar las principales temáticas de capacitación, identificar los efectos de la capacitación laboral en los negocios de restaurantes y proponer estrategias de capacitación exitosas.

Para llevar a cabo este análisis, se utilizan métodos como encuestas a empleados de restaurantes, y se presentan resultados que muestran áreas de fortaleza y áreas para la mejora a través de programas de capacitación actuales. Se concluye que capacitar al personal tiene un impacto positivo en los negocios de restaurantes, mejorando la optimización del servicio, además de la satisfacción de los clientes, la retención del personal, la imagen y la competitividad del negocio.

Palabras clave: Capacitación, Competitividad, Estrategias, Métodos, Importancia.

## **Abstract**

---

This research addresses the importance of continuous training in the workplace, focusing specifically on the restaurant industry in northern Guayaquil, Ecuador. It highlights that constant training is essential to stay current and relevant in the modern labor market. However, it points out a gap between the supply of personnel training programs and the existing needs of the labor market in the region.

The article also highlights the importance of performance evaluations as a tool for improving the quality of human resources and the service or product offered. It is mentioned that the training of restaurant personnel is essential to ensure the excellence of the service provided, the efficiency of operations and the fulfillment of customer expectations. Training areas such as customer service, food hygiene and safety, norms and regulations, and social responsibility are covered.

An analysis of personnel training in restaurants in northern Guayaquil is proposed, with specific objectives such as determining the main training topics, identifying the effects of labor training in restaurant businesses, and proposing successful training strategies.

To carry out this analysis, methods such as surveys of restaurant employees are used, and results are presented that show areas of strength and areas for improvement through current training programs. It is concluded that training staff has a positive impact on restaurant businesses, improving service optimization, as well as customer satisfaction, staff retention, image and business competitiveness.

**Keywords:** Training, Competitiveness, Strategies, Methods, Importance.

---

## 1. Introducción

La formación constante se ha vuelto fundamental en el mundo laboral moderno. Las habilidades que se adquieren en la educación inicial ya no son suficientes para toda la vida laboral. La formación constante ayuda a los individuos a mantenerse actualizados y relevantes en sus campos profesionales.

En Ecuador, la capacitación laboral es la existencia de una brecha entre la oferta de los programas para la capacitación de personal y las necesidades que existen en el mercado laboral. Uno de los problemas radica en la falta de alineación entre los programas de capacitación ofrecidos y las demandas cambiantes del mercado laboral. A partir del problema se evidencia que existen limitaciones en el conocimiento y comportamiento sobre el análisis de la capacitación de personal en los restaurantes del norte de Guayaquil.

Las evaluaciones de desempeño se consideran indispensable para gestionar el talento humano brindando la posibilidad de obtener mejoras en la calidad percibida en el desarrollo del recurso humano, por consiguiente, reflejado también en el producto o del servicio que se ofrece. Procediendo con la evaluación de desempeño que se efectúan "a través de la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y la generación de valor de los empleados, que pueden ir ligados a los sistemas de revisión salarial y de incentivos" (Gutiérrez Alvarado, 2024).

La capacitación de personal en restaurantes es un proceso educativo integral diseñado para la ampliación de las habilidades técnicas y de las competencias interpersonales de los empleados en la industria de los restaurantes. Este proceso busca asegurar la excelencia en los servicios que se brindan, la eficiencia en la operatividad y el cumplimiento de las expectativas del cliente. Al paso del tiempo, se han consumados cambios que son significativos para las expectativas de los clientes y en las complejidades de la gestión de restaurantes. (Dominguez leiva, 2019)

Los empleados adquieren conocimientos sobre las normativas de higiene, manejo de alimentos, atención al cliente, y utilización de equipos de cocina. En un contexto más amplio, la capacitación en restaurantes es crucial para sostener la calidad, la seguridad en el ámbito alimenticio y la competitividad del establecimiento en un mercado dinámico. Este proceso continuo beneficia tanto a los empleados como a los clientes, contribuyendo al éxito sostenido del restaurante. (Chichipe Sigueñas, 2021)

La industria de los restaurantes se destaca no solo por la excelencia culinaria, sino también por la calidad del servicio ofrecido.

En este sentido, la formación y capacitación de los empleados en restaurantes juegan un papel fundamental para garantizar no solo la satisfacción del cliente, sino también el rendimiento eficiente del personal.

El principal objetivo que se estable es un análisis sobre la capacitación del personal en los restaurantes del norte de Guayaquil, se establecen algunos objetivos específicos, como; determinar las principales temáticas de capacitación que reciben los colaboradores de restaurantes en el norte de Guayaquil, identificar los efectos de la capacitación laboral en los negocios de restaurantes del norte de Guayaquil, proponer estrategias de capacitación exitosas para los restaurantes de Guayaquil.

## 1.1 Capacitación del servicio brindado al cliente

Las capacitaciones en el servicio orientado a los clientes son como un faro que guía a los equipos hacia la excelencia en la interacción con los clientes. Al igual que una brújula que señala la dirección correcta, estos programas dotan a los empleados de habilidades esenciales para construir relaciones sólidas y duraderas. Así como un arquitecto cuida cada detalle de un edificio, las capacitaciones en servicio al cliente atienden a los detalles que conforman una experiencia memorable. "Cada interacción con el cliente es una oportunidad de construir confianza y lealtad, y la capacitación es la herramienta que afina cada gesto y palabra en ese proceso" (Mosquera, 2018)

Al mencionar el servicio al cliente, se está expresando las condiciones indispensables para lograr que se alcance las metas y objetivos estipulados. Para desarrollar esta condición, se menciona que el servicio al cliente debe tener personas creativas, personas serviciales y aptas para prestar dicho servicio. Por ende, la capacitación es considerado un proceso de aprendizajes y formación a corto plazo, donde tiene su aplicabilidad a los individuos con el objetivo de alcanzarles los conocimientos, para desarrollar sus competencias con la conclusión de alcanzar los objetivos propuestos. "La capacitación consiste en proveer a los trabajadores, nuevos o veteranos, las aptitudes necesarias para desarrollar su labor. El adiestramiento, por lo tanto, podría implicar enseñar a un operador de maquinaria cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo comercializar el producto de la empresa, o incluso a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados. (Dessler, 2018)

(Zalvadora, 2023) Se específico que no se vea como un gasto es más como una inversión siendo una de las partes más importantes donde la empresa debe afrontar para que el recurso humano garantice un mejoramiento en la producción, ofrecer un servicio con calidad a los clientes y de esta manera prevenir o dar soluciones anticipadas sobre los problemas con potencial dentro del establecimiento. Asimismo, es considerada como una actividad que entrega experiencias y aprendizajes que da facilidad al desarrollo de habilidades para el mejor desempeño de todos los trabajadores, sea por actuales cargos o en alguno futuro, acoplándose a las exigencias tan evolutivas que tiene el entorno. La capacitación transmite conocimientos que hacen apto al individuo sea este para un equipo o maquinaria, por lo tanto, es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia en alguna área o actividad específico o cuando se contrata para ejecutar una actividad desconocida en su totalidad.

La capacitación en el servicio orientado al cliente es una inversión esencial para el éxito de toda empresa.

- Brinda que los empleados desarrollen habilidades y conocimientos imprescindibles para la construcción relaciones sólidas y también duraderas con los clientes.
- Permite ofrecer una experiencia memorable que se traduce en confianza y lealtad.
- Aporta al logro de las metas establecidas y de objetivos que plantea la empresa.

Para que la capacitación sea efectiva, debe ser:

- Planificada y sistemática: Debe basarse en las necesidades específicas de la empresa y del personal.
- Continua: Debe actualizarse constantemente para reflejar la evolución del mercado y las exigencias que tienen los clientes.
- Integral: Debe abarcar tanto las habilidades técnicas como las blandas.

La capacitación para el servicio orientado al cliente es un medio importante y primordial para la ayuda que necesitan las empresas a destacarse de la competencia y lograr éxito a largo plazo.

Por medio de las capacitaciones en el servicio al cliente es una inversión crucial para el éxito en toda empresa. Ex expuesta como una actividad sistemática y planificada que busca mejorar la producción, ofrecer servicios de calidad, y anticipar problemas organizativos. Recordando que la capacitación no tiene que ser confundida con el adiestramiento, ya que se centra en desarrollar habilidades y actitudes para un desempeño óptimo.

## 1.2 Higiene Alimentaria y Seguridad

La capacitación en higiene alimentaria y seguridad es crucial para garantizar la manipulación segura de alimentos. Este proceso instruye a los trabajadores sobre prácticas sanitarias, prevención de contaminación y control de riesgos alimentarios.

Esta capacitación es respaldada por investigaciones que destacan su impacto en la reducción de brotes de enfermedades alimentarias. (OMS, 2005) (SANZ, 2019)  
Es necesario destacar estos puntos importantes sobre la higiene alimentaria y seguridad:

### 1.2.1 Higiene Personal

El aseo personal no solamente hace referencia a la limpieza, además de la salud. A falta de procesos que garanticen la higiene se debería hacer prácticas donde se adquieran gran relevancia en la vida de los seres humanos, dado que su ausencia puede acarrear graves consecuencias negativas en el organismo y para la sociedad en general. Debido a la creación de procesos de aseo como una ciencia, se han evitado diversas enfermedades y donde en diferentes escenarios los puntos porcentuales han disminuido de una manera considerables.

La limpieza personal es vital para evitar la mugre, mantener una higiene personal impecable, usar ropa adecuada en el trabajo y seguir prácticas higiénicas para el lavado de las manos. Utilizar herramientas básicas pero importantes en la cocina, como el termómetro, es crucial, ya que con este el manipulador de alimentos puede controlar la temperatura de los alimentos y así evitar la pérdida del producto por contaminación. Gracias al correcto manejo higiénico de los alimentos, que implica diversas etapas durante su elaboración: recepción de materias primas, almacenamiento, preparación y consumo, se deben aplicar buenas prácticas de manipulación para cuidar la integridad física tanto del consumidor como del personal manipulador de alimentos. (Coformación, 2024)

### 1.2.2 Normativas y Regulaciones

(Agencia nacional de regulacione, 2023) En Ecuador, las reglas y directrices para los restaurantes se encuentran en el "Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas". Este reglamento define lineamientos específicos para el funcionamiento de locales de comida y bebida, incluyendo requisitos para obtener permisos de operación, normas vigentes para organizar y conservar los alimentos, y la clasificación de cafeterías y restaurantes para obtener permisos para el funcionamiento concedidos por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

El reglamento establece normas de seguridad e higiene, como la adecuada conservación de alimentos, esta infraestructura es integral para la preparación y para el consumo de alimentos en el establecimiento, y la cadena de frío para garantizar la conservación de estos.

### 1.2.3 Prevención de Peligros

Según (Productos, 2015) Los elementos del entorno y las características del sitio donde se alistan los alimentos establecen una medida importante ante las posibilidades de que estos se contaminen. Estas características forman parte de las "BPM" (BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA).

Algunas de estas Buenas Prácticas de Manufactura contienen lo siguiente que son: Los principios básicos para la prevención de la contaminación en los alimentos establecen un entorno alejado de depósitos de desperdicios y de basura, corrientes de las aguas residuales, lugares de la producción de sustancias tóxicas y de otras fuentes de contaminación.

Es fundamental contar con un diseño adecuado y limpieza higiénica óptima en las instalaciones, emplear los materiales de limpieza para limpiar las áreas donde se preparan los alimentos, asegurar una iluminación y ventilación adecuadas en el establecimiento, así como adoptar y mantener un procedimiento efectivo de limpieza y desinfección.

#### 1.2.4 Responsabilidad Social y Reputación del restaurante y como se aplica

Según (FAQ, 2023) La responsabilidad social en un restaurante implica ir más allá de simplemente ofrecer comida y bebida. Se gestionan implementaciones de series de diversas prácticas y valores que contribuyen al bienestar de las comunidades, del medio ambiente y los empleados. Entre las diversas ventajas a resaltar, se encuentran: la significativa mejora de la reputación del restaurante, la atracción sostenida de clientes, la eficiente reducción de costos operativos, el estímulo continuo a la innovación, el notorio aumento en la motivación y de la satisfacción del personal, la generación de un efecto con positividad con durabilidad en la comunidad local, la atractiva captación de inversores y socios estratégicos, y, finalmente, la optimización efectiva de la gestión de riesgos.

#### **¿Cómo se aplica la responsabilidad social a la reputación de un restaurante?**

Los consumidores cada vez más buscan restaurantes que se alineen con sus valores y se comprometan con prácticas responsables. Un restaurante que demuestra un compromiso con la responsabilidad social puede mejorar su reputación. Entre las prácticas destacadas se incluyen la adquisición de productos ecológicos en el restaurante, la implementación de estrategias efectivas para reducir los desperdicios de alimentos, la generación de oportunidades laborales para las personas que están en riesgo de ser excluidos socialmente, y el respaldo activo a diversas organizaciones benéficas locales. Estas acciones no solo consolidan un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, sino que también contribuyen positivamente al impacto del restaurante en la comunidad.

## **2. Materiales y Métodos**

En esta presente investigación se establece una cuidadosa acumulación de verificaciones con el objetivo de apoyo de manera sólida sus resultados, adoptando así un enfoque empírico. Este estudio, ejecutado de manera específica durante el año 2024, se define como un estudio transversal, abarcando un periodo temporal acotado. A través de la interpretación en los datos obtenidos, se elaboran gráficos y de estadísticas que refuerzan la validez de los métodos de muestreo implementados. De esta manera, la investigación se adscribe a una índole descriptivo, arrojando unos resultados que van desde lo cuantitativos a lo cualitativos para enriquecer la comprensión integral de la investigación.

Para alcanzar el primer objetivo específico, se podría ejecutar una investigación cualitativa, como entrevistas con propietarios de restaurantes, gerentes de recursos humanos y empleados. Durante estas entrevistas, se podrían explorar temas como el servicio al cliente, la manipulación segura de alimentos, las habilidades de comunicación, la gestión del tiempo y el conocimiento del menú. El objetivo sería identificar las áreas críticas que requieren capacitación, lo que permitiría un mejor desarrollo en las tareas asignadas. Este enfoque posibilitaría una comprensión detallada de las necesidades específicas del personal en la industria gastronómica local.

Para lograr el segundo objetivo específico se evaluaría el impacto de la capacitación laboral, se podrían utilizar métodos como análisis comparativos antes y después de la implementación de programas de formación. Se medirían indicadores clave de rendimiento, como la satisfacción que tiene el cliente, la retención de personal, la eficiencia operativa y el rendimiento financiero. El análisis de estos datos proporcionaría información valiosa sobre cómo la capacitación afecta positivamente a la rentabilidad y el funcionamiento general de los restaurantes en el norte de Guayaquil.

Para finalizar, se recalca que para lograr el tercer objetivo específico se implementarían estrategias adaptadas a las necesidades particulares de la industria alimentaria en Guayaquil. Para mejorar la experiencia del cliente, se enfocaría en programas que fortalezcan las habilidades de servicio y comunicación. Para incrementar la eficiencia operativa, se desarrollarían entrenamientos específicos para funciones clave. La retención de empleados se abordaría con programas de desarrollo profesional y beneficios. La calidad que deben tener los alimentos y la seguridad alimentaria se optimizarían mediante capacitaciones detalladas. Finalmente, la adaptación a nuevas tecnologías se lograría con módulos educativos sobre tendencias y sistemas de punto de venta actualizados. Estas

estrategias, respaldadas por una evaluación continua, formarían un enfoque integral para el mejoramiento de la calidad y de competitividad entre los restaurantes en Guayaquil.

## 2.1. Población y Muestra

Particularmente, en la presente investigación, se alcanzó una muestra de la población a partir de la base de datos del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022) En el sitio web de dicho Instituto, mencionando que en Guayaquil se cuenta con 378.967 empresas de servicios alimenticios en Ecuador. Sobre este conjunto de ciudadanos, se extraerá una muestra para poner en marcha las encuestas de investigación.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (378.967) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2(378967 - 1) + (1.96)^2(0.50) (0.50)} = 383.7719819, \approx 384$$

## 3. Resultados

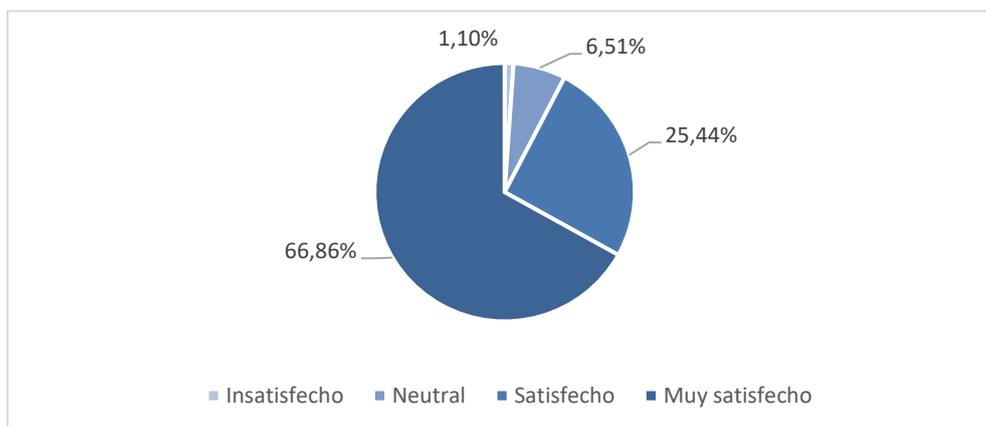
### 3.1. Análisis de Resultados

El propósito de la presente encuesta es: Determinar las principales temáticas de capacitación que reciben los colaboradores de restaurantes en el norte de Guayaquil

#### 1. ¿Cómo calificarías tu nivel de satisfacción con los programas de capacitación que has recibido hasta ahora?

Figura 1

Satisfacción con los programas de capacitación

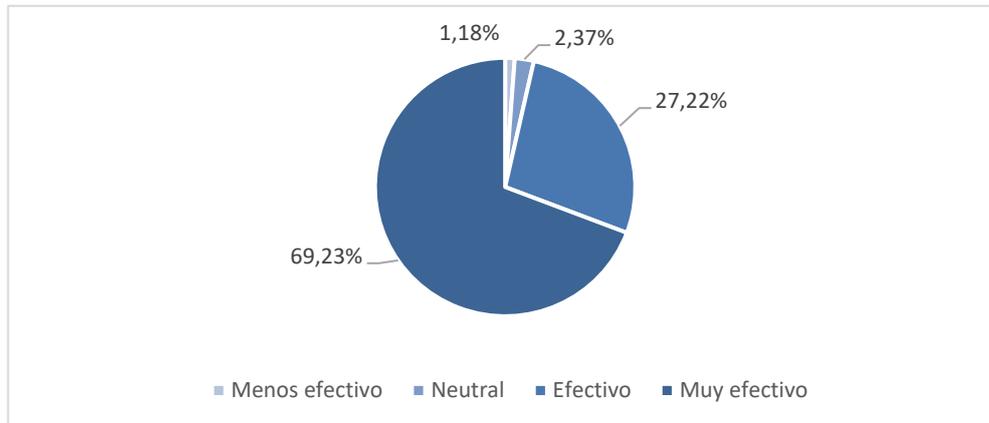


La mayoría, un 66.86%, están muy satisfechos, mientras que un 25.44% se sienten satisfechos. Sin embargo, hay un 7.61% que se encuentra en las categorías de neutral o insatisfecho, lo que indica áreas de mejora potencial en los programas de capacitación.

#### 2. ¿Qué opina sobre la metodología de las sesiones de capacitaciones?

Figura 2

Metodología de las sesiones de capacitación

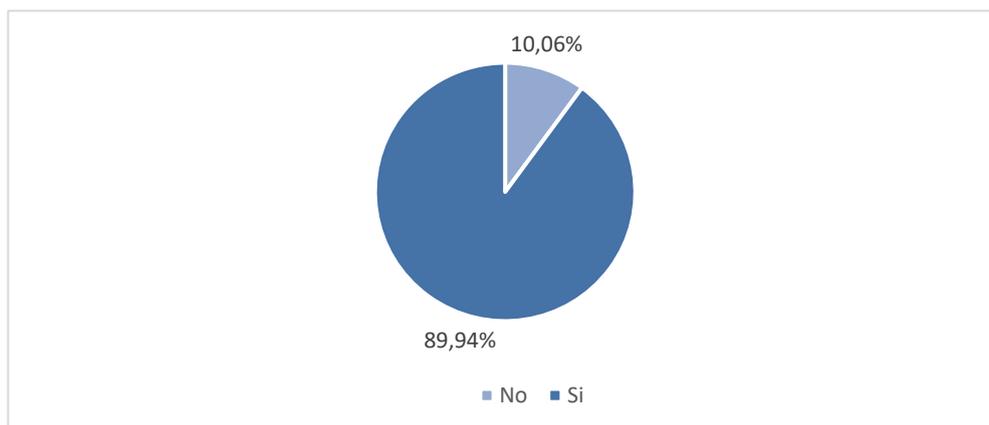


Los resultados de la indagación revelan que un significativo 69,23% de los colaboradores en restaurantes valora la metodología de las sesiones de capacitación como altamente efectiva. En contraste, un 27,22% la considera efectiva, mientras que un 2,37% mantiene una opinión neutral. Por último, un 1,18% expresa que percibe la metodología como menos efectiva.

3. ¿Has identificado áreas específicas donde se necesita más capacitaciones para optimizar el funcionamiento del restaurante?

Figura 3

Áreas específicas donde se necesita más capacitación para optimizar el funcionamiento

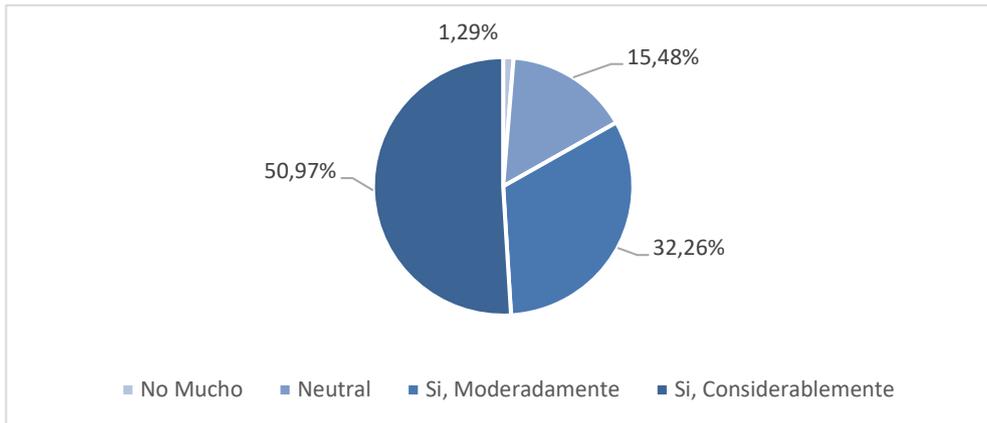


Se identifica que la gran mayoría, un impresionante 89,94% de los encuestados, ha identificado áreas específicas dentro del restaurante donde consideran necesario recibir más capacitación. Por otro lado, el 10,06% que indicó no haber identificado áreas específicas para capacitación podría ser un segmento interesante para investigar más a fondo.

4. ¿Consideras que la capacitación recibida ha sido efectiva para desempeñar tu trabajo?

Figura 4

la capacitación recibida ha sido efectiva para desempeñar en el trabajo

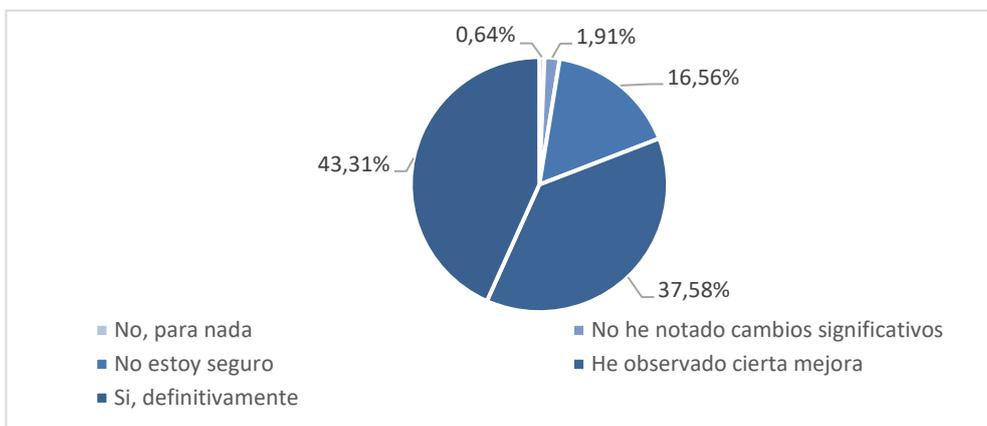


Se destaca que un 50,97% considera que la capacitación recibida ha sido efectiva de manera significativa para desempeñar su trabajo, así mismo, un 32,26% indica que la capacitación ha sido efectiva de manera moderada, el 15,48% que se posiciona en la categoría neutral podría indicar una percepción ambivalente o la necesidad de una revisión más detallada para comprender las razones detrás de esta neutralidad y por último, el 1,29% que indica que la capacitación no ha sido muy efectiva destaca la importancia de abordar posibles áreas de mejora o descontento.

5. ¿Observas una mayor colaboración y trabajo en equipo entre los empleados después de la capacitación?

Figura 5

Mayor colaboración y trabajo en equipo

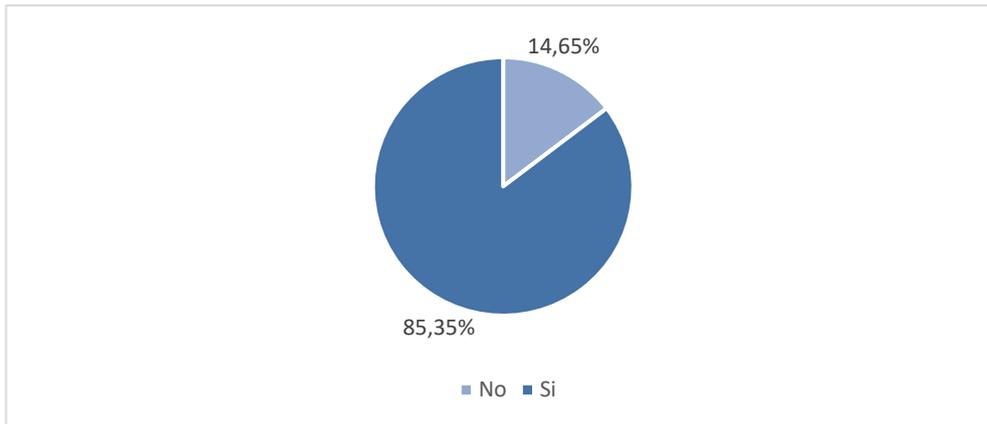


La mayoría de las personas están muy satisfechas con los programas de capacitación (66.86%), lo que sugiere que están cumpliendo sus expectativas. Un número considerable también está simplemente satisfecho (25.44%). Solo un pequeño porcentaje está neutral (6.51%) o insatisfecho (1.10%). En general, los programas parecen ser efectivos, pero aún hay margen para mejoras y para atender las opiniones menos positivas.

6. ¿Considera que la formación ha tenido un impacto positivo en tu capacidad para trabajar en equipo y colaborar con tus compañeros?

Figura 6

Impacto positiva en la capacidad para trabajar en equipo

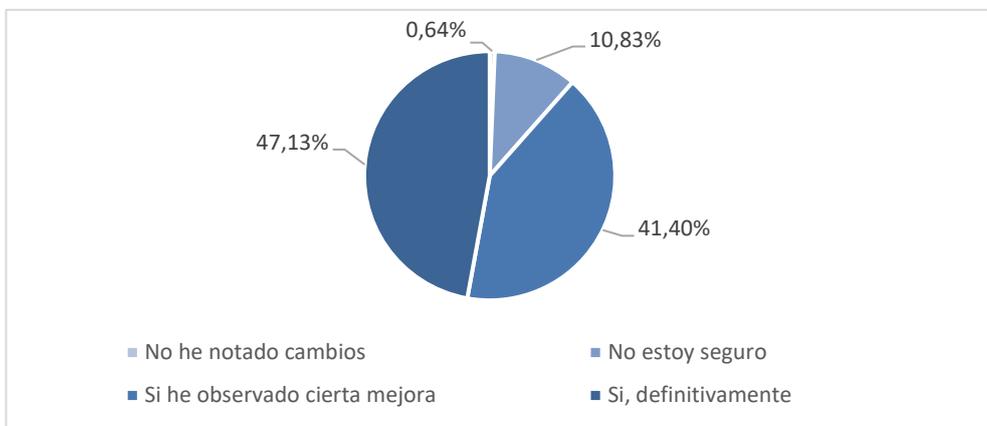


La mayoría de los encuestados (85.35%) perciben que la formación ha tenido un impacto positivo en su capacidad para trabajar en equipo y colaborar con sus compañeros. Sin embargo, es esencial atender las preocupaciones del 14.65% que no experimentaron mejoras en estas áreas

7. ¿Consideras que la capacitación ha contribuido a mejorar la Calidad del servicio ofrecido por el restaurante?

Figura 7

La capacitación ha contribuido a mejorar la calidad del servicio

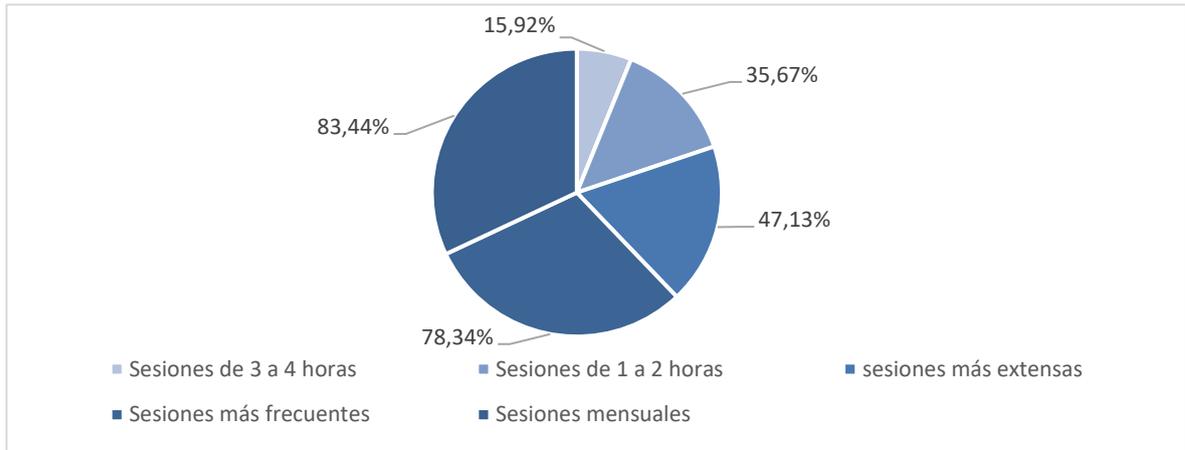


La mayoría de los encuestados (88.53%) perciben una mejora en la calidad del servicio del restaurante debido a la capacitación. Sin embargo, el 10.83% está indeciso y el 0.64% no ha notado cambios. En resumen, la capacitación parece tener un impacto positivo en la calidad del servicio, pero hay espacio para abordar las preocupaciones de aquellos que no están seguros o no han notado mejoras.

8. ¿Tienes alguna preferencia sobre la frecuencia y duración de las sesiones de capacitación para maximizar su impacto?

Figura 8

Frecuencia y duración de las sesiones

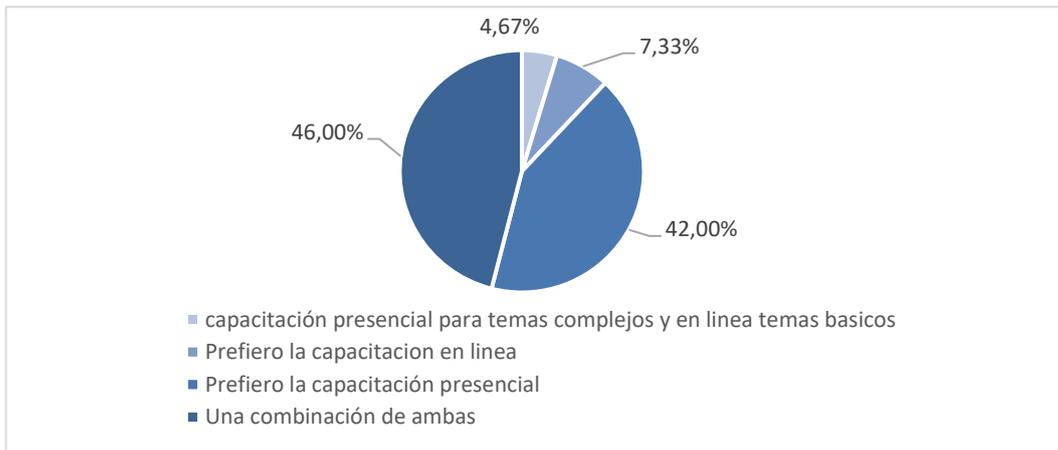


La mayoría de los encuestados prefiere sesiones mensuales (83.44%) y más frecuentes (78.34%) para maximizar el impacto de la capacitación. Además, un considerable porcentaje (47.13%) prefiere sesiones más extensas, mientras que el 35.67% prefiere sesiones de 1 a 2 horas y el 15.92% prefiere sesiones de 3 a 4 horas. Es esencial adaptar los programas de capacitación para satisfacer estas preferencias y maximizar su efectividad.

9. ¿Cómo preferirías participar en programas de formación: ¿presencial, virtual o una combinación de estas modalidades?

Figura 9

Participación en programas de capacitación de forma presencial, virtual o una combinación

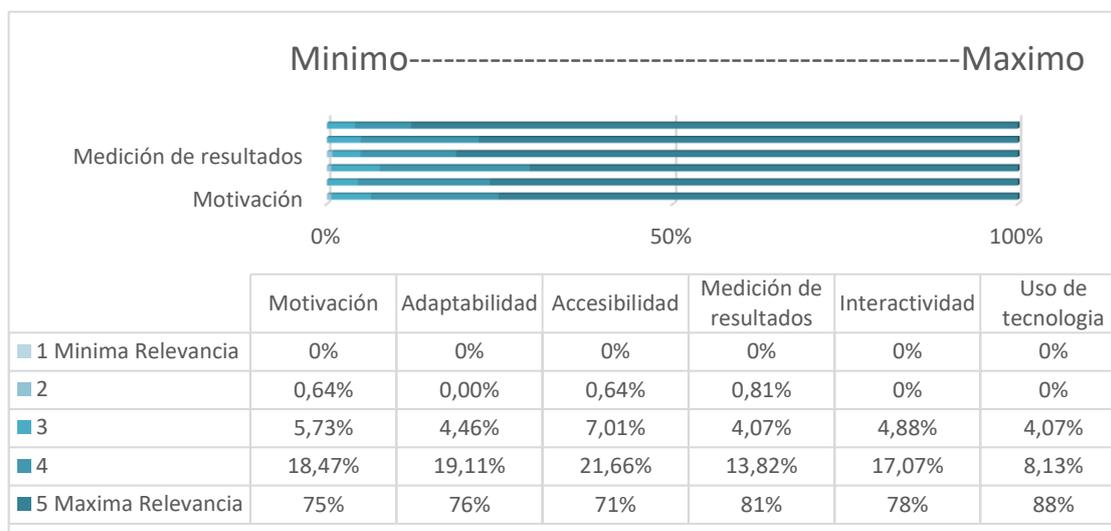


Una mayoría prefiere una combinación de formación presencial y virtual (46.00%), seguida por aquellos que prefieren la capacitación presencial (42.00%). Solo un pequeño porcentaje opta por la capacitación en línea exclusivamente (7.33%). La sugerencia de utilizar la capacitación presencial para temas complejos y en línea para temas básicos refleja una comprensión de las fortalezas de cada modalidad.

10. ¿Qué características consideras esenciales para que un programa de capacitación sea exitoso en un restaurante?

Figura 20

Características que se consideran esenciales en un programa de capacitación



Para que un programa de capacitación en un restaurante sea exitoso, es esencial que sea motivador, adaptable, accesible, incluya la medición de resultados, fomente la interactividad y utilice tecnología. Estas características garantizan la efectividad y el compromiso de los empleados, así como la mejora continua del programa.

### 3.2. Análisis de Encuestas

Para cumplir el objetivo específico “Determinar las principales temáticas de capacitación de Guayaquil”, se llevaron a cabo encuestas a 384 empleados de restaurantes de diferentes establecimientos comerciales, del género masculino y femenino, líderes y expertas en el tema de Capacitación de restaurantes del sector privado en Guayaquil. Se obtuvieron los siguientes resultados

Este análisis se centra en tres objetivos clave. En primer lugar, buscamos determinar las principales temáticas de capacitación que los colaboradores de restaurantes en el norte de Guayaquil reciben, lo que implica un análisis detallado de los contenidos formativos relevantes para el sector. En segundo lugar, se propone identificar los efectos de la capacitación laboral en los negocios de restaurantes en este sector, sugiriendo una valoración sobre el impacto en la formación del rendimiento y éxito laboral. Finalmente, se plantea la tarea de proponer estrategias de capacitación exitosas para los restaurantes de Guayaquil, sugiriendo un enfoque proactivo hacia el progreso de diversos programas para la formación que beneficien a la industria gastronómica local.

El análisis exhaustivo de la encuesta proporciona una visión global de las necesidades de capacitación y su repercusión en el sector gastronómico del norte de Guayaquil, abordando los objetivos clave establecidos.

En el marco del objetivo 1, se evidencia que, aunque el 66.86% de los encuestados se muestra muy satisfecho con los programas de capacitación recibidos hasta ahora, existe una diversidad de opiniones en cuanto a la metodología de las sesiones de capacitación. Mientras que el 69.23% de los empleados se muestra satisfecho con la metodología actual, un 30.77% expresa que podría mejorarse. Además, el 89.94% de los participantes en la encuesta identifican áreas específicas donde se requiere más capacitación para optimizar el funcionamiento de los restaurantes. En particular, se señalan necesidades como el control de plagas y la atención al cliente, lo que sugiere una brecha en la formación actual en áreas críticas para la operación exitosa de los establecimientos gastronómicos.

Con respecto al objetivo 2, destaca que el 50.97% del personal considera que la capacitación ha sido

muy efectiva para desempeñar su trabajo. Este resultado es alentador, ya que indica que los programas de capacitación actuales están logrando transmitir conocimientos y habilidades prácticas que son relevantes para las tareas diarias en los restaurantes. Además, el 43.31% y 37.58% de los empleados percibe una mayor colaboración y trabajo en equipo entre los compañeros después de recibir la formación, lo que sugiere que las sesiones de capacitación deberían replantearse para mejorar las habilidades individuales, sino también promoviendo un ambiente laboral más cohesionado y cooperativo. Igualmente, el 85.35% afirma que la formación ha tenido un impacto positivo en su capacidad para trabajar en equipo y colaborar, lo que refuerza la importancia de las capacitaciones para el progreso de las competencias blandas y de habilidades interpersonales en el entorno laboral.

En relación con el objetivo 3, se destaca que el 47.13% y 41.40% de los encuestados cree que la capacitación ha contribuido para el mejoramiento en la calidad de los servicios ofertados por el restaurante. Este resultado es fundamental, ya que la calidad en el servicio es un aspecto primordial para la satisfacción del cliente y la reputación del establecimiento. En cuestión con la constancia y la duración en las sesiones en la capacitación, el 83.44% tiene preferencia por sesiones más frecuentes y cortas para maximizar su impacto. Esto indica una necesidad de adaptar los programas de capacitación para ajustarse mejor a las agendas ocupadas del personal y permitir una asimilación más efectiva de la información. En cuanto a la modalidad de participación en programas de formación, el 46% prefiere una combinación de modalidades presenciales y virtuales. El hallazgo obtenido destaca la importancia de la flexibilidad en los programas y procesos de capacitación para la satisfacción de las diferentes preferencias y demandas de los empleados. Por último, las características consideradas esenciales para que un programa de capacitación sea exitoso en un restaurante incluyen la relevancia de los temas, la participación del personal y de la aplicabilidad de la práctica en los conocimientos adquiridos.

Estos elementos subrayan la importancia de diseñar programas de capacitación que estén alineados con las necesidades específicas de los empleados y que promuevan una participación y una transferencia efectiva de habilidades al lugar de trabajo.

En resumen, estos hallazgos proporcionan una guía detallada y práctica para mejorar los programas de capacitación en la industria gastronómica del norte de Guayaquil. El análisis identifica áreas de fortaleza, como la efectividad percibida de la capacitación y de la incidencia positiva sobre la calidad del servicio, así como áreas de mejora, como la metodología de las sesiones de capacitación y la inclusión de temas adicionales relevantes. Implementar acciones basadas en estos resultados puede dar una aportación significativamente para elevar la calidad en el servicio, mejorar las satisfacciones del personal y fortalecer la competitividad de los restaurantes en el mercado local.

#### **4. Conclusiones y discusión**

La capacitación de los colaboradores en los restaurantes del norte de Guayaquil es un componente vital para la mejora continua de los negocios en la industria de la restauración. Al determinar las principales áreas de capacitación, se establece la base para asegurar que los colaboradores adquieran las habilidades necesarias en aspectos críticos como la atención orientada al cliente, la manipulación de alimentos, la gestión de los pedidos y de la higiene en el lugar de trabajo. Estos temas no solo impactan la calidad del servicio, sino que también interfieren en la seguridad y de la solución a los clientes. La capacitación del personal es una inversión fundamental para el éxito de los restaurantes del norte de Guayaquil. Las principales áreas de capacitación incluyen: seguridad alimentaria, servicio al cliente, habilidades técnicas y blandas, y conocimientos específicos del negocio. Los efectos de la capacitación laboral en los negocios de restaurantes del norte de Guayaquil son significativos. Una capacitación efectiva puede traducirse en una mejora tangible en la calidad en el servicio, la gratificación del cliente, la eficiencia operativa y el compromiso del personal. Estos efectos se reflejan directamente en la reputación y rentabilidad de los negocios, lo que indica el interés de crítica para la capacitación continua y personalizada.

La capacitación laboral tiene efecto positivo en los negocios, mejorando la calidad de en servicio, obteniendo la productividad del personal, cumplimiento con las expectativas del cliente, la retención

del personal y la imagen del negocio. Para que la capacitación sea efectiva, se recomienda: identificar las necesidades del personal, diseñar programas específicos, implementar la capacitación de manera efectiva, involucrar al personal, establecer indicadores de éxito y mantener la capacitación actualizada. La formación no constituye una solución totalitaria para la remediación de los problemas, pero es una herramienta poderosa que puede asistir a los restaurantes en la consecución de sus metas, mejorar su competitividad y brindar una experiencia memorable a sus clientes. Al proponer estrategias de capacitación exitosas, se debe considerar la adaptación a las necesidades específicas de cada restaurante.

Es importante llevar a cabo evaluaciones regulares para determinar la efectividad de la capacitación y realizar ajustes cuando sea necesario. En resumen, la inversión en la capacitación de los colaboradores es crucial para el éxito y la perdurabilidad de los restaurantes del norte de Guayaquil. La implementación de estrategias de capacitación adecuadas puede tener un impacto trascendental en la competitividad, la calidad en el servicio brindado, la satisfacción del cliente y el rendimiento general del negocio, posicionando a estos establecimientos en una posición sólida en el mercado gastronómico.

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografía

- Abraham Pain, C. A. (2001). *Cómo Realizar un Proyecto de Capacitación*. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo\\_Realizar\\_un\\_Proyecto\\_de\\_Capacitaci/wwRdgqozVXEC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_Realizar_un_Proyecto_de_Capacitaci/wwRdgqozVXEC?hl=es-419&gbpv=0)
- Acosta Aguirre, A., & Caicedo Valencia, V. (30 de Junio de 2012). *Revista politecnico colombiano jaime isaza cadauid*. Obtenido de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/pol/article/view/216>
- Agencia nacional de regulacione, c. y. (9 de Septiembre de 2023). *Gob.ec portal Unico de tramites ciudadanos*. Obtenido de <https://www.gob.ec/arcsa/tramites/emision-permiso-funcionamiento-establecimientos-servicios-alimentacion-colectiva-restaurantescafeterias-bares-escolares>
- Agudelo Viana, L. G., & Aignerren Aburto, J. M. (2008). *Repositorio institucional Universidad de Antioquia*. Obtenido de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel\\_2008\\_DiseñosInvestigacionExperimental.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DiseñosInvestigacionExperimental.pdf)
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitacion y desarrollo del personal*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ascencio Jordán, E. D., & Navarro Espinosa, J. A. (Febrero de 2015). *Universidad Tecnológica Ecotec*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html>
- Brunner, J. J. (abril de 1997). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/132/13207703.pdf>
- Calabrese, J., & Muñoz, R. (2018). *Repositorio Institucional de la UNLP*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/67212>
- Carriel Palma, R. j., Barros merizalde, K. B., & fernandez flores, F. M. (15 de Febrero de 2018). *Rectimundo*. Obtenido de <file:///C:/Users/vocto/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionYControlDeLaCalidad-6732908.pdf>
- Cazau, P. (Marzo de 2006). *WordPress.com*. Obtenido de [https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2015/10/cazau\\_pablo\\_-\\_introduccion\\_a\\_la\\_investigacion.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2015/10/cazau_pablo_-_introduccion_a_la_investigacion.pdf)
- Chichipe Sigueñas, F. (2021). *Repositorio Institucional Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2764>
- Dessler, G. (2018). *Administracion de recursos humanos*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64149523/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_gessler\\_%28\\_PDFDrive.com\\_%29-libre.pdf?1597147856=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DADMINISTRACION\\_DE\\_RECursos\\_HUMANOS\\_DECIM.pdf&Expires=1710998452&Signatur](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64149523/administracion_de_recursos_humanos_gessler_%28_PDFDrive.com_%29-libre.pdf?1597147856=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DADMINISTRACION_DE_RECursos_HUMANOS_DECIM.pdf&Expires=1710998452&Signatur)
- Dominguez leiva, I. R. (23 de Noviembre de 2019). *Repositoria Institucional Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de

- <https://hdl.handle.net/20.500.13032/14899>
- Dzul Escamilla, M. (2010). *universidad autonoma del estado de hidalgo*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Eugenia. (17 de Octubre de 2023). *Tesis y Másters*. Obtenido de <https://tesisymasters.mx/investigacion-descriptiva/>
- FAQ, R. (14 de Marzo de 2023). Obtenido de <https://faq.restaurant/responsabilidad-social-en-tu-restaurante/#:~:text=En%20resumen%2C%20los%20restaurantes%20pueden,la%20creaci%C3%B3n%20de%20programas%20sociales.>
- Fernandez, F., & Hiern, J. (2004). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=422973>
- Francia, A. O. (2017). *El impacto de la capacitacion*. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=RNRJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=impacto+de+la+capacitaci%C3%B3n+en+una+empresa+libros&ots=NGreruKEfC&sig=D9MgWwnhEJFx-nDNvaV2Mv4xqCg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=RNRJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=impacto+de+la+capacitaci%C3%B3n+en+una+empresa+libros&ots=NGreruKEfC&sig=D9MgWwnhEJFx-nDNvaV2Mv4xqCg#v=onepage&q&f=false)
- Garcia, A. (3 de Septiembre de 2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gorostiaga, X. (2008). *Issu*. Obtenido de [https://issuu.com/nandoac/docs/libro\\_xabier\\_gorostiaga\\_educacion\\_y](https://issuu.com/nandoac/docs/libro_xabier_gorostiaga_educacion_y)
- Guecara Alban , G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, E. N. (1 de julio de 2020). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*. Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Gutiérrez Alvarado, J. j. (11 de Febrero de 2024). *Repositorio Académico UPC*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/333455/51-161-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Icaza Ayala, E. E. (2012). *google academy*. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3652/1/UDLA-EC-TTAB-2012-03%28S%29.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos*. (2021). Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos*. (2022). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\\_Empresas\\_2021/Boletin\\_Tecnico\\_DIEE\\_2021.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2021/Boletin_Tecnico_DIEE_2021.pdf)
- J. M., J., Jr. Gryna, F., & Jr., B. (1 de enero de 1983). *Editorial Reverté*. Obtenido de [https://www.reverte.com/libro/manual-de-control-de-la-calidad-vol-1\\_89133/](https://www.reverte.com/libro/manual-de-control-de-la-calidad-vol-1_89133/)
- Maldonado, J. Á. (16 de Noviembre de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>
- Marin Galvin, R. (2019). *Catedra del agua*. Obtenido de <https://catedradelagua.ulpgc.es/fisicoquimica-y-microbiologia-de-los-medios-acuaticos-tratamiento-y-control-de-calidad-de-aguas/>
- McAdams, J. (2013). Obtenido de <https://books.google.hn/books?id=GYJKIWNyNUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Namakforoosh, M. N. (2005). Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=ZEJ7-0hmvhwC&oi=fnd&pg=PA283&dq=la+investigaci%C3%B3n&ots=i23CyUMf\\_0&sig=mYhVrPHzKY5YKD2SNM4\\_wkf7D9Y#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=ZEJ7-0hmvhwC&oi=fnd&pg=PA283&dq=la+investigaci%C3%B3n&ots=i23CyUMf_0&sig=mYhVrPHzKY5YKD2SNM4_wkf7D9Y#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n&f=false)
- Noailles. (3 de Enero de 2024). *Aprender Institute*. Obtenido de <https://aprende.com/blog/emprendimiento/restaurantes/medidas-de-higiene-alimentaria-en-un-restaurante/>
- OMS, F. y. (2005). *COMISIÓN DEL CODEX ALIMENTARIUS*. Obtenido de <https://www.fao.org/3/a0369s/a0369s.pdf>
- Productos, D. T. (Agosto de 2015). *Agencia nacional de regulacion, control y vigialancia sanitaria*. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp->

- content/uploads/downloads/2016/12/IE-E.2.2-EST-42-Evaluacio%CC%81n-Restaurantes-Cafeterias-v1.0.pdf
- Prosalud. (21 de Febrero de 2020). *Infomed Instituciones*. Obtenido de <https://instituciones.sld.cu/upp/2020/02/21/higiene-personal-sinonimo-de-salud/>
- Quintal, P. (1 de Enero de 2023). *CookingDepot.com*. Obtenido de <https://blog.cookingdepot.com/como-prepararte-para-una-crisis-en-tu-restaurante>
- Robles Obando, N. (5 de septiemnre de 2008). *Tecnologia de marcha*. Obtenido de <file:///C:/Users/vocto/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaLaEvaluacionDeLaEficaciaYLaEficienc-4835616.pdf>
- SANZ, J. L. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias 2a edición*. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_y\\_de\\_la\\_seguridad/8XyJDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_y_de_la_seguridad/8XyJDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Sarabia Sánchez, J. F. (1999). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=307534>
- Tinto Arandes, J. A. (6 de febrero de 2013). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>
- Uno, S. (2012). *academia.edu*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62366662/Metodologiadelainvestigacion\\_nuno20200314-90511-1rgo8z5-libre.pdf?1584317360=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_I.pdf&Expires=1707618125&Signature=T-uQxcdCr0i7t](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62366662/Metodologiadelainvestigacion_nuno20200314-90511-1rgo8z5-libre.pdf?1584317360=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_I.pdf&Expires=1707618125&Signature=T-uQxcdCr0i7t)
- Valdivia, C. A. (2001). *RENTABILIDAD ECONÓMICA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LABORAL DE JÓVENES CHILE JOVEN*. Obtenido de <https://docplayer.es/14950494-Rentabilidad-economica-del-programa-de-capacitacion-laboral-de-jovenes-chile-joven.html>
- Valle , A., Manrique, L., & Revilla , D. (Marzo de 2022). *Repositorio PUCP*. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>
- Viera Manzo, E. (30 de Diciembre de 2021). *Revista electronica cooperacion universidad sociedad*. Obtenido de <file:///C:/Users/vocto/Downloads/Dialnet-SistemasDeControlYSeguridadAlimentariaEnLosRestaur-8273573.pdf>
- villarreal, M. C. (2013). *SEGURIDAD ALIMENTARIA*. Obtenido de [https://ru.ameyalli.dgdc.unam.mx/bitstream/handle/123456789/207/2\\_Seguridad\\_Alimentaria.pdf?sequence=1](https://ru.ameyalli.dgdc.unam.mx/bitstream/handle/123456789/207/2_Seguridad_Alimentaria.pdf?sequence=1)