

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

[DOI 10.35381/noesisin.v7i2.632](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i2.632)

Optimización de recursos y personal para minimizar pérdidas en el laboratorio fine dining Zero Lab

Optimization of resources and personnel to minimize losses in the Zero Lab fine dining laboratory

Juan Sebastián Gallardo-Almeida
juanga73@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0008-3245-3393>

Ariel José Romero-Fernández
ua.arielromero@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Recibido: 15 de abril 2025
Revisado: 15 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

RESUMEN

La gestión administrativa es fundamental para el funcionamiento de un restaurante. Por ello la capacitación continua en buenas prácticas de manipulación de alimentos resulta esencial para mejorar la eficiencia operativa y reducir el desperdicio de insumos. El estudio, de enfoque mixto, es aplicado y explicativo, se basó esencialmente en entrevistas a los jefes de compra y de cocina. Los resultados evidencian una alta aceptación de la propuesta, gracias a su enfoque en la optimización de materiales y del tiempo laboral. Se recomienda implementar un sistema integral del pedido, orden, entrega, etiquetado, almacenamiento y producción para mejorar la eficiencia de la organización. El objetivo de esta investigación es diseñar una ficha técnica para registrar productos, procesos de producción y nómina, con el fin de organizar la información operativa del restaurante “ZERO LAB FINE DINING” y promover la mejora continua del desempeño del equipo de trabajo.

Descriptores: Gestión de empresas; restauración; manipulación de alimentos; eficiencia. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

Administrative management is essential to the operation of a restaurant. Therefore, ongoing training in good food handling practices is essential to improve operational efficiency and reduce waste. The study, which has a mixed approach and is both applied and explanatory, was based primarily on interviews with purchasing and kitchen managers. The results show a high level of acceptance of the proposal, thanks to its focus on optimizing materials and working time. It is recommended that a comprehensive system for ordering, delivery, labeling, storage, and production be implemented to improve the efficiency of the organization. The objective of this research is to design a technical data sheet to record products, production processes, and payroll, in order to organize the operational information of the restaurant “ZERO LAB FINE DINING” and promote the continuous improvement of the work team's performance.

Descriptors: Business management; catering; food handling; efficiency. (UNESCO Thesaurus).

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

INTRODUCCIÓN

En el sector de la gastronomía y la restauración, resulta crucial mantener un sistema de control exhaustivo para la totalidad de los productos del establecimiento. En la gestión de los productos perecederos, es necesario tomar en consideración múltiples factores para evitar su desperdicio y, por tanto, la pérdida de los recursos invertidos. Por esta razón, es importante conocer sobre los métodos de valoración de inventarios, entre ellos el método FIFO (*first in, First out*, en sus siglas en inglés) o en español PEPS (primero que entra primero que sale) al igual que el método LIFO (*last in, first out*) son las herramientas más utilizadas para la gestión de un establecimiento (Zamora, 2024).

Si bien estos métodos son utilizados para la gestión de organizaciones más industrializadas, como supermercados, hoteles y hasta universidades, los restaurantes han optado por utilizar este mismo sistema para compras diarias o semanales (Miravet y Rodríguez, 2021). Este sistema puede adaptarse a diferentes niveles de complejidad, desde la creación de documentos en Excel hasta la implementación de plataformas integradas de gestión que facilitan el control del stock existente, los puntos de reorden y los ingresos de mercancías (Benalcázar y Alarcón, 2023). Prevenir la caducidad de los productos representa uno de los fines esenciales de este enfoque. Aplicando lo mencionado anteriormente, se deberían consumir los productos que llevan más tiempo almacenados y que por tanto tienen una fecha de caducidad más temprana (Método PEPS) (de Niz y Nájera, 2023).

Por otro lado, el ambiente laboral dentro de un restaurante es algo primordial, por tanto es muy pertinente analizar sistemáticamente la satisfacción laboral de los trabajadores, pues esta no solo proviene de los ingresos o beneficios personales, sino también del enriquecimiento humano que se percibe al desempeñar determinada función, así como el crecimiento mental y psicológico que se experimenta (Claessens et al., 2023).

Autores como Loor y Vélez (2022), al referirse a los servicios en la industria de la restauración, los consideran actos, procesos y desempeños proporcionados o

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

producidos por una entidad o persona para otra entidad o persona. Su resultado no es un producto o algo físico, por lo general se consume en el momento en que se produce y se proporciona valor agregado en distintas formas, son esencialmente intangibles ante su comprador, tal es el caso de la industria restaurantera (Villacis et al., 2021).

La industria de los restaurantes debe evaluar tanto la satisfacción del cliente, como la calidad del servicio para generar valor en sus clientes. Becerra et al. (2022) sugieren que las estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente, la generación de ingresos, y la calidad en el servicio pueden ser más rentables que las estrategias enfocadas a reducción de costos defendida por Eslava et al. (2022), ya que un cliente satisfecho deja de lado a la competencia y por lo general, vuelve a adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes sus experiencias positivas (Cáceres, 2023). Visto así, unas altas cuotas de satisfacción del cliente pueden constituir el mejor indicador de los beneficios futuros de una empresa (Ramos, 2021). Otros aspectos que son decisivos en el logro de la satisfacción de los clientes es el tratamiento dado a temas como la inocuidad de los alimentos (Pinto, 2021; Arellano et al., 2023).

Por esta razón, un personal satisfecho mostrará un mejor desempeño al atender a los clientes y realizar sus funciones, con mayor organización y eficiencia. Silva y Luján (2022), coinciden con Herrera (2025) cuando señalan que existen consecuencias cuando los empleados no están del todo satisfechos. En este sentido, es importante tomar en consideración los siguientes puntos;

- Salida: Comportamiento orientado a abandonar la organización.
- Voz: Búsqueda en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones de trabajo.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Inclusive hablando a favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración hacen las cosas de forma correcta.
- Negligencia: Permitir que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

Ilegadas tarde, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores

La muestra de liderazgo dentro de la operación es fundamental para buscar eficacia y eficiencia dentro de los empleados. Los empleados felices son más productivos, el crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan alegres y optimistas, usualmente genera beneficios a cualquier empresa (Fariñas, 2022).

El objetivo de esta investigación es proponer un modelo de ficha técnica de registro de producto, producción y el correcto, y constante manejo de las capacidades laborales del equipo de trabajo del restaurante “ZERO LAB FINE DINING”.

MÉTODO

Según el enfoque o modalidad la metodología que se utilizaría en la presente investigación es de tipo mixta porque combina elementos cuantitativos y cualitativos que se integran con la finalidad de proponer un sistema factible y eficaz para la optimización del material de trabajo y del tiempo invertido por parte de los empleados del restaurante ZERO LAB.

Según el objetivo, la metodología que se pondrá en práctica será aplicada porque se identificará mediante una ficha de registro el control exacto del ingreso y sobre todo de la producción evitando el desperdicio de producto y de tiempo.

Según el alcance, la metodología que se utilizará será la investigación explicativa ya que permitirá explicar los problemas, los causales y las posibles soluciones.

Para la presente investigación se cuenta con la participación de 21 colaboradores del área de cocina, servicio y administración del restaurante ZERO LAB. Se utilizará el total del universo ya que es un número reducido, manejable y permitirá proporcionar una mayor exactitud en los resultados.

Del mismo modo, se usarán métodos investigativos y teóricos para la creación del registro de control de productos y la síntesis para generalizar los elementos de efectividad dentro de los empleados del restaurante ZERO LAB.

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

Los Elementos de la propuesta son: conocimiento de la rutina de compra y almacenamiento de los productos, cantidad solicitada de productos diariamente, toma de tiempo en realizar una tarea y actividades de planificación “MISE EN PLACE” poner todo a punto.

El restaurante permitió realizar la investigación para el presente artículo científico es el “Fine Dining ZERO LAB” de la ciudad de Quito, catalogado como uno de los mejores restaurantes de la ciudad. El mismo se fundó el 7 de mayo del 2019, con el objetivo de ser la vitrina de creaciones modernas y vanguardistas de la nueva cocina ecuatoriana, con enfoque total en la investigación y desarrollo de los productos ecuatorianos con una visión modernista para posicionar la gastronomía ecuatoriana en el ojo del mundo.

RESULTADOS

ZERO LAB Fine Dining ofrece una alternativa en el ámbito de la restauración de los alimentos y bebidas, siendo su principal enfoque la sostenibilidad, trazabilidad, respeto y el buen manejo de los productos ecuatorianos. Abre sus puertas a todo tipo de comensales hambrientos de nuevas creaciones culinarias de la mano de su mentor el reconocido chef ecuatoriano Carlos Gallardo.

Los servicios que brinda ZERO LAB se basan en tomar en cuenta cada minucioso detalle, en busca de la perfección, dando diferentes alternativas de experiencias culinarias y sensoriales dentro de sus productos y mostrando una gran calidad del manejo de las grandes joyas que son los productos ecuatorianos. De la mano de talentos jóvenes dispuestos a entrar a un régimen casi militar de orden y limpieza, pero con toda la imaginación y creatividad por delante.

Actualmente uno de los principales servicios que brinda es la implementación de nuevas propuestas mediante sus “*tasting menus*” y platos a la carta, aparte de generar experiencias nuevas, mediante recorridos constantes a sus instalaciones, cocina central

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

y su moderno y nuevo laboratorio de desarrollo de sabores. Teniendo un salón de la manera más acogedora posible, con 32 cómodos espacios separados en 8 mesas, 2 reservados y un salón principal atiende en promedio de dos turnos a 70 personas diarias.

Dentro de los materiales que ZERO LAB utiliza para la investigación y procesamiento de los productos encontramos una implementación de equipamiento completa, contando en diferentes áreas maquinaria específica para el desarrollo de estos. Autoclaves, hornos a convección, ahumadoras profesionales, Thermomix, almbiques, máquinas de helado, conchadoras entre otras.

Parte de la oferta gastronómica que se encuentra en ZERO LAB es el de su nueva línea de *luxury productos* en su área de delicatessen, los cuales cada uno de sus clientes después de un recorrido guiado por un ingeniero en alimentos prueban pequeñas muestras de los productos desarrollados y su posterior comercialización. El sistema de ingreso al público es mediante reservaciones, lo cual le garantiza al restaurante tener el material suficiente para el servicio dependiendo del número de personas que tendrán cada día.

Con el contexto mencionado anteriormente, para identificar los posibles factores que permitan implementar el formato de ingreso de productos que mejore la gestión administrativa y la eficiente producción de estos, se realizó una investigación sobre la gestión administrativa del restaurante, de igual manera se realizaron encuestas al personal de cocina y servicio donde constaron 10 preguntas con temas sobre: calidad de trabajo, control, innovación y satisfacción laboral. El parámetro utilizado es la escala Likert, y las respuestas recabadas aportaran de gran manera a esta investigación. Esta escala es usada para medir el grado de acuerdo o desacuerdo en el que se encuentran los entrevistados, teniendo cinco categorías de respuesta desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

Pregunta 1: ¿Se siente usted motivado para el cumplimiento de los objetivos solicitados?

Los resultados correspondientes a los parámetros todos los días, algunas veces y nunca arrojan una cifra de 12% 67% y 21% respectivamente. Esto quiere decir que la mayoría del personal de cocina y servicio solo en algunas ocasiones se sienten motivadas para cumplir su trabajo.

Pregunta 2: ¿Con que frecuencia considera que los dueños del restaurante se preocupan por su realización personal?

Considerando los resultados obtenidos se concluye que el personal siente que sí se demuestra preocupación por la realización personal de los empleados. El 58% dio como respuesta muy frecuentemente, el 33% rara vez y el 9% ocasionalmente.

Pregunta 3: ¿Considera que sus comentarios son tomados en cuenta en la toma de decisiones?

De acuerdo con la información recabada, se encontró que un 50% del personal encuestado señalo que nunca es tomado en cuenta sus comentarios dentro del restaurante. Con un poco de contraste con la opinión de algunos el 25% dice que muy frecuentemente sienten que sus comentarios son tomados en cuenta. Comparten porcentaje en el 8,33% frecuentemente, ocasionalmente y rara vez cada uno.

Pregunta 4: ¿Considera que el restaurante capacita adecuadamente en normas FIFO (First in First out) para el correcto almacenamiento de los productos?

A partir de los porcentajes obtenidos, se evidencia que el 65% considera que muy frecuentemente la capacitación sobre manejo del producto. Sin embargo, se obtiene que un 35% que dice que muy rara vez se le es capacitado para el correcto uso o manipulación de los alimentos.

Pregunta 5: ¿Siente usted que el establecimiento tiene normas adecuadas de utilización y manejo apropiado de los productos dentro del establecimiento?

Según el resultado de esta pregunta, el 58% de los empleados señalan que el

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

establecimiento cumple con normas adecuadas del manejo de los productos. Se obtiene un 33% que considera que rara vez las cumple y un 9% que las cumple ocasionalmente.

Pregunta 6: ¿Siente que el establecimiento le brinda respaldo laboral? La tabla número 2 refleja los valores porcentuales obtenidos en esta pregunta

El 58% de los encuestados señalan que frecuentemente el restaurante brinda respaldo y estabilidad laboral. En el mismo orden de ideas, dividida en dos raras veces y nunca con un 25% y 17% respectivamente brinda estabilidad y respaldo por parte de la institución.

Pregunta 7: ¿Se realiza un chequeo de inventario y control diario de los productos por parte de las autoridades del restaurante?

El 70% de los encuestados informa que rara vez se realiza este chequeo diario de control de inventario y solamente teniendo un 20% que dice que frecuentemente el encargado de inventario revisa diariamente y terminando con un 10% que indica que ocasionalmente lo realiza

Pregunta 8: ¿Siente usted que hace falta mayor control por parte de los encargados en cuanto al correcto almacenamiento de los productos?

Ante esta interrogante el 67% de los encuestados consideran que falta mayor control por parte del encargado de bodega, y un 33% considera que si tiene el suficiente control de los productos.

Pregunta 9: ¿Siente que los problemas personales influyen en su desempeño laboral o que marcan un déficit en la eficiencia de su trabajo?

Como resultado de la pregunta, el 34% considera que sus problemas personales si afectan la eficiencia en horarios laborales y un 16% frecuentemente. Lo que contrasta igual con una rara vez y ocasionalmente con un 25% respectivamente.

Pregunta 10: ¿Con que frecuencia considera usted que se deben realizar los inventarios respectivos de los productos, previo a la compra semanal y la producción

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

diaria del restaurante?

Los resultados correspondientes a los parámetros, muy frecuente y frecuentemente muestran cifras de 50% cada uno. Lo cual evidencia que los empleados consideran que siempre se debe realizar el control de los inventarios y el estado de los productos.

Se mantuvo una entrevista con el jefe de bodega del restaurante, el cual confirmó que debido a la falta de tiempo muchas veces se pierde el control de inventario y sobre todo de los productos frescos, los cuales tienen un tiempo de vida menor a productos no perecibles, considera que se reduciría un 90% del desperdicio si las funciones de control estarían mejor establecidas en un formato fijo de ingreso y salida de los productos. Teniendo en cuenta las normas PEPS (primero que entra primero que sale), propone también como solución alterna que el jefe de turno de la noche deja en un espacio los productos que deben utilizarse de manera inmediata para el turno de la mañana del siguiente día y de igual manera el turno de la mañana para el siguiente turno.

Una vez analizado los resultados de la encuesta realizada a los empleados del restaurante ZERO LAB fine dining y entendiendo también las respuestas de los jefes encargados de cada área, se propone implementar un método Grow la cual es una técnica aplicada en cuanto a mejorar el desempeño laboral institucional con el objetivo de tener una mejor eficacia en el trabajo (Figura 1).

El método Grow es utilizado y consiste en aplicar series de preguntas enfocadas sobre todo en el crecimiento laboral del establecimiento. De manera que el personal se pueda apoyar en los mejores resultados en cuanto al ambiente laboral.

Las cuatro fases que se dividen el método Grow son las siguientes:

1. Goals (Metas): son los objetivos establecidos por la empresa, para lograr esto debemos tener super claro, ¿dónde se quiere estar en un tiempo determinado?
2. Reality o realidad, donde se realiza una serie de preguntas encaminadas a entender en que posición exactamente nos encontramos dentro de los

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

objetivos de la empresa. Tener siempre claro cuáles son nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para lograr cumplir con los objetivos establecidos por el restaurante dentro del plazo sugerido.

3. Options u opciones se deben realizar los análisis para tomar las acciones necesarias que se realizaran a futuro. Preguntas frecuentes que abre a cuestionar son ¿qué se puede hacer? ¿con quién se debe hablar o capacitar para llegar a los objetivos? preguntándonos el ¿Qué? ¿Cómo? Y ¿cuadro? Serán alcanzados los objetivos definidos.
4. WILL o compromiso, es una de las fases más fundamentales, ya que requiere la total eficacia y compromiso por parte del personal en cumplir con las metas que se ha planteado la empresa durante el plazo establecido.



Figura 1: Modelo Grow (Crecer).

Elaboración: Los autores.

Con estas 4 fases lo que se ha hecho es aplicar un proceso de capacitación y creando un formato fácil de entender para poder tener un mejor control del ingreso y salida de productos. Después se planificó un constante feedback en cuanto a resultados por parte

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

del propio personal entendiendo que se logran cumplir con las metas y objetivos establecidos por el restaurante.

DISCUSIÓN

La capacitación constante al personal busca fortalecer sus conocimientos y, especialmente el manejo adecuado de los materiales de trabajo. Se ha tomado en cuenta también la búsqueda de mecanismos para elevar motivación y sobre todo la responsabilidad y el cumplimiento del deber, cuestión que se verá reflejada en el resultado de los objetivos establecidos (Pérez y Vizcoa, 2024).

En este estudio se hace una propuesta con el método GROW para mejorar el desempeño laboral del personal del Restaurante ZERO LAB. Donde igual, se ha generado un enfoque en normas internacionales de manejo de alimentos con certificaciones como SERFSAVE, las cuales aplican un correcto uso de normas FIFO (first in first out), (Verdezoto, 2024).

Se propuso brindar capacitaciones sobre el correcto almacenamiento de productos dentro del restaurante, como el correcto almacenamiento de alimentos proporcionado por las normas FIFO, divididos en 1) perecederos; (lácteos y embutidos/ carnes y aves), por lo cual las mismas deben ser almacenados en frío, teniendo una vida útil de máximo 3-7 días, requiriendo mantenerlas en contenedores de cocina. 2) semiperecederos como; frutas y verduras frescas o congeladas, requiriendo temperaturas frescas con vida útil de 7 días, y si son congeladas teniendo una vida útil de máximo 6 meses por último 3) no perecederos como abarrotes y semiconserva, que requiere de almacenamiento en lugares ventilados y secos, donde una vez abiertos contienen fechas de caducidad.

Del mismo modo, la FDA (Food and Drug Administration), tiene requisitos especiales para asar piezas enteras de carne: además de la temperatura de los ingredientes, la del aire, en los hornos tradicionales o los de convección, debe cumplir ciertas especificaciones. Los hornos humidificadores (mixtos, de vapor y asadores), no necesitan cumplir las

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

exigencias de temperatura del aire, aunque la FDA también sugiere temperaturas y humedades relativas adecuadas. Los alimentos crudos también están sujetos a las normativas de la FDA. En el caso del pescado, las especies propensas a contener nematodos de Anisakis y parásitos asociados se deben congelar antes de servirse para eliminarlos (Arellano, 2023). La mayoría de los ingredientes crudos se pueden servir legalmente, pero hay que advertirlo porque puede haber personas de grupos de riesgo. Curiosamente, las verduras crudas no aparecen en esta lista, algo poco acertado, ya que pueden estar igual de contaminadas.

Por otro lado, con un enfoque en las técnicas mencionadas, se identificó que el personal puede contribuir en superar las amenazas y debilidades y afianzar las fortalezas y concretar las nuevas oportunidades que se crean. La eficiencia en el tiempo de trabajo es algo primordial para el cumplimiento de los objetivos propuestos como exponen de Niz y Nájera (2023) en su investigación.

Como resultado final se encuentran a importantes restaurantes como CENTRAL en Lima se han convertido en referentes gastronómicos no solo de la región si no también del mundo, por su constante innovación en cuanto a la reutilización de los insumos tradicionales del Perú, aparte de recibir constantes certificación de sostenibilidad por el uso correcto de los productos utilizados en su establecimiento.

Bajo esta perspectiva, el manejo correcto mediante un formato estructurado de ingreso y salida de productos y mediante la capacitación de esta al personal, obtendremos resultados alentadores en cuanto a la optimización de los productos el uso correcto de los mismos, y la baja considerable del desperdicio en cuanto al producto utilizado (Benalcazar y Alarcón, 2023).

Asimismo, al optimizar la participación del personal en los procesos del restaurante prepara a los empleados a generar la capacidad de responder a necesidades reales, conociendo de este modo las necesidades de los clientes, generando transparencia en cuanto a nuevos métodos de impartición e implicaciones económicas de las

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

innovaciones (Eslava et al., 2022).

Del mismo modo, con la finalidad de reducir la pérdida de tiempo del personal se deben fijar las prioridades en varios niveles, como urgentes y no urgentes, a las primeras se les dedica una atención inmediata, por lo tanto, las segundas, son aquellas que no son parte del primer grupo. Es así como el segundo grupo se divide en importantes y no importantes. Es así como en ZERO LAB también se creará una lista de actividades dependiendo de las prioridades del local, reduciendo así la pérdida de tiempo por parte del personal, siendo una de las actividades prioritarias el mantener el control de recepción de materias primas.

CONCLUSIONES

Se obtuvieron resultados alentadores en la optimización de los productos y la eficiencia del personal, la ficha de control y recepción de materias prima, ayudando a mantener el control estricto en cuanto al ingreso y las normas adecuadas de utilización, preservación y almacenamiento del producto. Mediante esta ficha no solo los jefes de áreas logran tener un control adecuado del mismo si no que se conoce con exactitud que productos se deben utilizar con urgencia.

Los principales problemas identificados en el diagnóstico fueron que 1) muy frecuentemente los empleados del restaurante no se sienten respaldados por el resto del equipo, 2) los empleados sienten que no existe un correcto almacenamiento de los productos y 3) la mayoría del personal está de acuerdo en que los problemas familiares y fuera de la zona de trabajo son consecuencia de no brindar un desempeño al máximo en sus horas laborales.

Los instrumentos calificados y su tabulación ayudan a crear acciones inmediatas que se aplicaron en el restaurante ZERO LAB de Quito. Consiguiendo de tal modo actitud positiva del personal, el cual se adaptó correctamente a la ficha de control y mostró constante progreso en actitud y cumplimiento de los objetivos, los cuales fueron reducir

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

al máximo el desperdicio de producto y de tiempo de trabajo dentro del establecimiento. Las acciones de mejora que proponemos para mejorar los problemas identificados con el personal son tener una charla con todo el equipo, ofreciéndoles el respaldo que necesitan, es decir, mantener apertura al diálogo al igual que empatía para entender los conflictos que puedan tener fuera del espacio laborable, permitiéndoles adelantar su hora de salida o ausentarse en momentos donde el empleado sepa que no va a rendir como debería. Del mismo modo, utilizar las normas FDA y FIFO para un correcto almacenamiento de los productos, prolongando así el uso de estos y minimizando gastos en el restaurante.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arellano, R., Escamilla, P. E., y Zavala, A. (2023). Inocuidad y soberanía alimentaria en gastronomía tradicional del centro y Montaña de Guerrero: una revisión crítica. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 33(62), 2-27. <https://doi.org/10.24836/es.v33i62.1337>
- Becerra, J. A., Serralde, J. L., Ramírez, A., y Acosta, E. (2022). Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. *CienciaUAT*, 16(2), 73-84. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1568>
- Benalcazar, L. A., y Alarcón, M. E. V. (2023). Evaluación del impacto de reducción de pérdidas y desperdicios alimentarios en restaurantes de gastronomía típica andina en el centro histórico de Quito. *MUNDO RECURSIVO*, 6(2), 132-158. <https://acortar.link/jInCkh>

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

Cáceres, M. (2023). Sostenibilidad en la gastronomía Prácticas y desafíos. *Revista Científica Kosmos*, 2(2), 52-62. <https://doi.org/10.62943/rck.v2n2.2023.49>

Claessens, I. W., Gillebaart, M., & de Ridder, D. T. (2023). Personal values, motives, and healthy and sustainable food choices: Examining differences between home meals and restaurant meals. *Appetite*, 182, 106432. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2022.106432>

de Niz, Á. G., y Nájera, A. (2023). La sustentabilidad en la industria de restaurantes: prácticas, desafíos y oportunidades. *Suma de Negocios*, 14(31), 164-173. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.v14.n31.a8>

Eslava, R. E., Parra, B., y Chacón, E. J. (2022). Gestión de costos de restaurantes: estudio empírico en Cúcuta–Colombia. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 22(3), 211-220. <https://doi.org/10.24054/face.v22i3.1457>

Fariñas, F. (2022). Gestión en restaurantes, basada en los prerrequisitos del sistema APPCC. *Anuario Turismo y Sociedad*, (30), 71-92. <https://acortar.link/0OSpl2>

Herrera, A. M. (2025). Análisis Cuantitativo y Cualitativo de Estrategias de Marketing Gastronómico: Pradera Plaza. *Revista Científica Élite*, 7(1), 1-10. <https://acortar.link/h2XZKW>

Loor J. L., y Vélez, E. V. (2022). Gestión de la calidad del servicio en los restaurantes de cuatro tenedores, estudio de caso Portoviejo. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(4), 382-393. <http://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1296>

Miravet, D. M., y Rodríguez, M. L. (2021). Valoración de inventarios, su incidencia jurídica. Métodos para su estudio. *Revista de investigación, formación y desarrollo: Generando productividad institucional*, 9(1), 4. <https://acortar.link/QvQq8C>

Pérez, C. A., y Vizcoa, S. (2024). La gestión operativa y su influencia en los desperdicios de alimentos en 2022 de restaurantes PyMEs de San Pedro Sula, Honduras. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 11(21), 17-27. <https://doi.org/10.29057/escs.v11i21.11246>

Pinto, J. (2021). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores de los comedores de universidades de la ciudad de Quito. *Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*, 31(2), 13-13.

Juan Sebastián Gallardo-Almeida; Ariel José Romero-Fernández

<https://acortar.link/lmenwN>

Ramos, C. D. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 33(3), 230-241.
<https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773>

Silva, E., y Luján, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1). <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594>

Verdezoto, L. A. (2024). Estrategias Innovadoras de marketing gastronómico: Creando experiencias únicas en los restaurantes de Quito. *Revista multidisciplinaria de desarrollo agropecuario, tecnológico, empresarial y humanista.*, 6(2), 7-7.
<https://acortar.link/lkXVDv>

Villacis, L. M., Zambrano, K. J., Loor, M. Y., y Arteaga, K. J. (2021). Sistemas para la gerencia de ventas aplicados a la gestión en restaurantes. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E39), 101-111.
<https://acortar.link/SB5gjc>

Zamora, C. E. y Rodríguez, C. G. (2024). Diseño de un sistema de gestión de inventario para un restaurante manabita. *Revista InGenio*, 7(2), 85-97.
<https://doi.org/10.18779/ingenio.v7i2.808>