

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GASTRONOMÍA

LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO EL ARCA, LOJA 2022

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GASTRONOMÍA

AUTOR:

MARCO VINICIO AÑAZCO TENESACA

DIRECTOR:

Lic. Saul Bolagay Larrea

LOJA Mayo, 2022

CERTIFICACIÓN

Loja, 1 abril de 2022

Lic. Saul Andrés Bolagay Larrea

DOCENTE TUTORA DE PROYECTO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Que el señor, Marco Vinicio Añazco Tenesaca ha cumplido al 100% los requerimientos del proceso de proyecto de titulación denominado: **“LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “EL ARCA LOJA 2022”** es cuanto puedo certificar en honor de la verdad.

Atentamente,

Lcda. Saul Andrés Bolagay Larrea

DOCENTE TUTOR

AUTORÍA

Yo Marco Vinicio Añezco Tenesaca, declaro ser autor del presente proyecto investigativo y eximo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja la publicación de mi proyecto investigativo en el repositorio institucional y biblioteca virtual.

Marco Vinicio Añezco Tenesaca
CI. 0705926822
Loja, 1 de Abril 2022

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación quiero empezar por dedicárselo a Dios, por brindarme su protección y llenarme de ánimo y fortaleza, también se lo dedico a mis padres quienes han sido un apoyo incondicional en vida y durante mi proceso de titulación, con todo cariño dedico a mis amigos que me apoyaron en todo momento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitir que haya culminado mis estudios satisfactoriamente. De la misma manera quiero agradecer al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano por haber forjado en mí un excelente profesional. Quiero agradecer a mi director de Proyecto, Lic. Saul Bolagay, por guiar este trabajo con dedicación y paciencia.

Además, agradezco a mi familia y amigos que siempre han estado pendiente de mis estudios, a pesar de los problemas que se presentaron supimos cómo resolverlos y salir adelante poco a poco.

ACTA DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos de proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; el Lic. Saul Andrés Bolagay Larrea en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; y Marco Vinicio Añazco Tenesaca, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. – Marco Vinicio Añazco Tenesaca, realizó la Investigación titulada **“LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “EL ARCA LOJA 2022”** para optar por el título de Tecnólogo en Gastronomía, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del el Lic. Saul Andrés Bolagay Larrea.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes el Lic. Saul Andrés Bolagay Larrea, en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera y Marco Vinicio Añazco Tenesaca como autor, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos de proyecto de investigación de fin de carrera “levantamiento e implementación de un manual de técnicas de restauración para mejorar el servicio en el establecimiento “el Arca Loja 2022” a favor del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad. sin reserva alguna.

QUINTA. Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos. Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de marzo del año 2022

Lic. Saul Andrés Bolagay Larrea
DIRECTOR
C.I. 0603454398

Marco Vinicio Añazco Tenesaca
AUTOR
C.I. 0705926822

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORIA DE LA INVESTIGACION

Loja, 1 de abril del 2022.

Nombres: Marco Vinicio

Apellidos: Añazco Tenesaca

Cedula de Identidad: 0705926822

Carrera: Tecnología Superior en Gastronomía

Semestre de ejecución del proceso de titulación: septiembre-febrero 2022.

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación
“LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “EL ARCA LOJA 2022”

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja:

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano de la ciudad de Loja.

Marco Vinicio Añazco Tenesaca
AUTOR
C.I. 0705926822

INDICIE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ACTA DE DERECHOS.....	VI
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORIA DE LA INVESTIGACION.....	VIII
1. RESUMEN.....	15
2. ABSTRACT.....	16
3. PROBLEMÁTICA.....	15
4. TEMA.....	18
5. JUSTIFICACIÓN.....	19
6. OBJETIVOS.....	21
6.1 Objetivo General.....	21
6.2 Objetivos Específicos.....	21
7. MARCO TEORICO.....	22
7.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	22
7.1.1 Tipo de cocina.....	22
7.1.2 Misión.....	23
7.1.3 Visión.....	23
7.1.4 Valores de la empresa:.....	23
7.1.5 Diagrama Estructural.....	23
7.2 MARCO CONCEPTUAL.....	24
7.2.1. Manual.....	24
7.2.2 Restaurante.....	26
7.2.3 Clasificación de los restaurantes por categoría.....	28

7.2.4 Servicio.....	29
7.2.5 Reglamento de alimentos y bebidas.....	31
7.2.6 Seguridad alimentaria	32
8. DISEÑO METODOLOGIA.....	34
8.1 Métodos de Investigación	34
8.1.1 Método Hermenéutico	34
8.1.2 Método Fenomenológico.....	34
8.1.3 Método Practico Proyectual.....	35
8.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	35
8.2.1 Observación.....	35
8.2.2 Entrevista.....	35
8.2.3 Encuesta	36
8.3 Población y Muestra	36
9. ANALISIS DE RESULTADOS	38
9.2 Análisis Global	48
9.3 Resultados de las entrevistas a profesionales del área de Gastronomía. .	49
9.3.1 Análisis general	50
9.5 ANÁLISIS GLOBAL.....	55
10. PROPUESTA DE ACCIÓN.....	56
10.1 Principales Causas en la calidad de Servicio	56
10.2 LISTA DE CHEQUEO.....	57
10.3 Flujograma de Área de Producción.....	62
10.4 Flujograma Área de Servicio	64
10.5 Flujograma de área de adquisición y abastecimiento.....	66
10.6 PORTADA DE LA GUÍA GASTRONÓMICA ENTREGADA AL RESTAURANTE DE COCINA OCULTA VEGGIE.....	68
11. CONCLUSIONES.....	69

12. RECOMENDACIONES.....	70
13. REFERENCIAS.....	71
14. ANEXO.....	75
14.1 Presupuesto.....	75
14.2 Cronograma de actividades.....	76
14.3 CERTIFICACIONES VARIAS.....	77
14.3.1 Certificado de aprobación del tema por parte del vicerrector.....	77
14.3.2 Certificado de solicitud para el restaurante.....	78
14.3.3 Certificado de respuesta del restaurante.....	79
14.3.4 Certificado de ejecución del proyecto de investigación.....	80
13.1.5 Certificado de aprobación del abstrac.....	81
14.6 Modelo de encuestas.....	82
14.7 Modelo de entrevista.....	86
14.8 Fotografías.....	88

TABLAS

Tabla 1 Uso de los manuales.....	25
Tabla 2 Características de un restaurante.....	26
Tabla 3 Categorización.....	28
Tabla 4 Productos y servicio que ofrece el restaurante.....	38
Tabla 5 Variedad de platos del restaurante.....	39
Tabla 6 Cumplimiento de normas de higiene.....	40
Tabla 7 Servicio del restaurante.....	41
Tabla 8 Información sobre los productos del establecimiento.....	42
Tabla 9 Calidad del servicio.....	43
Tabla 10 Cualidades del establecimiento.....	44
Tabla 11 Mejoras en el restaurante.....	45
Tabla 12 Experiencia en el restaurante.....	46
Tabla 13 Recomendación de eventos.....	47

INDICE DE GRAFICAS

Grafica 1: Diagrama Estructural el Arca	23
Gráfica 2: ¿Está conforme con los productos y servicios que el restaurante ofrece?	38
Gráfica 3: ¿Esta conforme con la variedad de platos que ofrece el restaurante	39
Grafica 4: ¿Considera que el establecimiento cumple con todas las normas de higiene en el área de servicio y en los productos presentados hacía usted?	40
Gráfica 5: ¿Usted se encuentra satisfecho con el tipo de servicio que le brindan dentro del restaurante?.....	41
Gráfica 6: ¿Considera adecuada la información que el mesero le brindo sobre los productos que se ofertan en este establecimiento?.....	42
Gráfica 7: ¿Como califica usted la calidad de servicio dentro del establecimiento?	43
Gráfica 8: ¿Cual es la cualidad por la que recomendaría este establecimiento?	44
Gráfica: 9: ¿Cuál de los siguientes aspectos se debe mejorar en el restaurante?	45
Gráfica 10: ¿Cómo valora su experiencia en el restaurante El Arca?	46
Grafica 11: ¿Para qué tipo de evento usted recomendaría este establecimiento?.....	47

1. RESUMEN

El proyecto de investigación tuvo como objetivo evaluar los procesos operativos del restaurante “El Arca” el cual los ha venido manejando de manera empírica es por esta razón que se ha decidido implementar un manual de procesos para las áreas principales del restaurante que son cocina, servicio, adquisición y abastecimiento. En estas áreas se trabaja sin ninguna organización estandarizada que permita a la empresa mejorar sus procesos. Se empezó por estudiar los diferentes tipos de manuales que existen en las empresas y así identificar qué tipo de manual se va a usar y como va a estar estructurado. Posteriormente se estudió como el restaurante trabaja actualmente e identificando sus procesos que son: compra de la materia prima, producción, administración general del restaurante, limpieza y mantenimiento.

Es así que, para llevar a cabo esta investigación, se inició con un análisis de la situación actual del establecimiento en donde se recolectó la información por medio de encuestas a los clientes, entrevistas al personal y administrador del establecimiento y además a profesionales de la gastronomía, permitieron obtener información sobre los procesos adecuados que se deben seguir dentro un restaurante. Se procedió con el análisis de las áreas de cocina, manejo de bodega y servicio al cliente, considerando la documentación de apoyo y los procedimientos internos dentro de las mismas.

Finalmente se desarrolló un manual, para el manejo del restaurante basado en la mejora continua, la información proporcionada en este manual, a su vez, permitirá capacitar a futuros trabajadores de las distintas áreas. Este manual está dirigido específicamente al propietario, y personal que labora en el restaurante “El Arca”

2. ABSTRACT

The objective of the research project was to evaluate the operational processes of the restaurant "El Arca", which has been empirically managing them. The objective of the research project was to evaluate the operational processes of the restaurant "El Arca", which has been empirically managing them, and for this reason, it has been decided to implement a process manual for the main areas of the restaurant, which are the kitchen, service, procurement, and supply. These areas work without any standardized organization that would allow the company to improve its processes. The first step was to study the different types of manuals that exist in companies and thus identify the type of manual to be used and how it will be structured. Subsequently, we studied how the restaurant currently works and identified its processes, which are: the purchase of raw materials, production, general administration of the restaurant, and cleaning and maintenance.

Thus, to carry out this research, we began with an analysis of the current situation of the establishment where information was collected using customer surveys, interviews with the personnel and manager of the establishment, and interviews with gastronomy professionals, which allowed us to obtain information on the appropriate processes that should be followed in a restaurant. The information was collected through customer surveys, interviews with the personnel and manager of the establishment, and interviews with gastronomy professionals, which allowed obtaining information on the adequate processes that should be followed in a restaurant. We proceeded with the analysis of the kitchen, warehouse management, and customer service areas, considering the supporting documentation and internal procedures within them.

Finally, a manual was developed for the management of the restaurant based on continuous improvement. the information provided in this manual will, in turn, allow us to train future workers in the different areas. future employees in the different areas of the restaurant. This manual is directed specifically to the owner and staff working in the restaurant "El Arc

3. PROBLEMÁTICA

Dentro de cualquier empresa o institución, debe existir el orden y la organización ya que estos son componentes fundamentales para lograr alcanzar los objetivos y metas que se hayan planteado, ya que la ausencia de dichos elementos mencionados trascendería de forma negativa en múltiples aspectos del negocio, pero principalmente en la satisfacción del cliente (Irais, 2011). Por tanto, al notar la calidad de servicio que brindan los establecimientos, especialmente en la industria gastronómica, es necesario llevar un manual, en el cual se establezca el orden y los objetivos que se requiere cumplir.

Actualmente la organización dentro de un restaurante ha cobrado gran importancia debido a la cantidad de procesos que se realizan, por lo que el rendimiento dentro de un restaurante radica primordialmente, en tener un diseño servible y una buena repartición de los conjuntos; dichos tienen que estar localizados conforme el flujo de producción y en espacios con simple ingreso (en la cocina magazine, 2018). Dado que, se entiende que los restaurantes no cuentan con una organización estructurada dentro de sus respectivas áreas, es necesario llevar a cabo un control estandarizado, del rendimiento y funcionamiento de las actividades que estos deban cumplir como objetivo.

La cultura del servicio se define como la utilización de las mejores estrategias del recurso humano, técnico y tecnológico, que permitan una adecuada y creciente relación e integración entre todos los agentes sociales comprometidos (Viviana, 2015). Por ende, el insatisfecho que existe en la actualidad por el consumidor, se debe a la mala utilización del servicio hacia el cliente, por parte del personal, lo cual repercutiría de forma negativa en la imagen del establecimiento.

La calidad de un restaurante se estima como uno de los puntos más relevantes para poder conseguir un buen manejo en sus operaciones. Por lo que se debería disponer de proveedores fijos que proporcionen productos en óptimas condiciones, además de realizar una adecuada manipulación de los alimentos en las múltiples superficies del restaurante (Castillo, Diaz, & Martinez, 2012). Por lo tanto, esto brinda una satisfacción de calidad y atención que aprecia el cliente por parte del restaurante.

De acuerdo a lo manifestado, esto brindara un grado de satisfacción que experimenta una cliente relacionada con la calidad y atención recibida por el restaurante.

Actualmente el manual de organización expone con detalle la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad, grados de responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa. Generalmente contiene graficas de organización y descripción del puesto de trabajo. (Alma, 2014). Por lo tanto, es necesario implementar o desarrollar un manual de organización, debido a que actualmente los establecimientos no cuentan con el desarrollo de uno.

Las grandes cadenas de comida rápida más populares, que se encuentran al redor del mundo tienen la capacidad para adaptarse en cada momento a las preferencias de sus clientes, dichas franquicias como: Wendy's, Pizza Hut, Kentucky Fried Chicken muestran estándares de servicio y calidad muy eficientes, las cuales han tenido éxito por tener manuales de procedimientos para el desarrollo de la empresa. Por tanto, es necesario que los restaurantes deban contar con un manual el cual permita les mantener un determinado estándar de calidad y servicio a nivel de todo el personal, aplicándolo a todos los clientes.

En el Ecuador según el Censo Económico realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Tiene 8.082 locales de comida, de los cuales un porcentaje mayor no cuentan con manuales o no poseen manuales adecuados para el crecimiento y desarrollo del restaurante, esto hace que pierdan prestigio y no haya acogida de los comensales.

En la localidad de Loja existen variedad de restaurantes los cuales ofrecen una gran diversidad de platos típicos, para el deleite del paladar de los consumidores locales y visitantes que se encuentren de paso en la ciudad, uno de los factores principales que aquejan en la zona es la atención al cliente, lo que explica la pérdida

de comensales y por ende tanto una disminución de clientes existentes y potenciales que podría tomar una repercusión significativa en las ventas futuras.

Por ello el presente proyecto de investigación se ha concentrado en la elaboración de un manual de técnicas de restauración, preparado para el Administrador de un restaurante para que realice una serie de actividades y logre cumplir tanto sus objetivos institucionales como su misión y visión. Tales actividades consisten en entrenamientos y capacitaciones continuas a los empleados, (meseros/as, anfitrionas, chefs) y personal administrativo.

4. TEMA

“LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “EL ARCA LOJA 2022”

5. JUSTIFICACIÓN

La ejecución y desarrollo de la presente investigación es un requisito previo a la obtención del título de Tecnólogo en Gastronomía del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano – Loja

Durante el desarrollo de dicha investigación, se pone a prueba nuestro conocimiento obtenido a lo largo de estos años de dedicada educación, tomando en cuenta nuestra capacidad de investigar y desarrollar elementos que nos lleguen a ampliar y mejorar el área gastronómica. El presente proyecto se plantea debido a que el restaurante “El Arca” no maneja un correcto procedimiento operativo en las áreas de cocina, servicio y almacenamiento, corriendo el riesgo de pérdidas económicas y tomar decisiones administrativas con datos irreales y en base a la experiencia adquirida. Una vez culminada la investigación tendrá un beneficio directo a la empresa, ya que contará con procesos correctos y tecnificados para sus diferentes áreas operativas, mejorando el producto y su servicio

La gastronomía ecuatoriana se ha visto enriquecida por la pluriculturalidad, la diversidad de climas, así como la variedad de especias y productos que existen en el país. Sin embargo, Ecuador es un país en el cual la atención al cliente y su satisfacción son temas que en la mayoría de los restaurantes pasan a un segundo plano. Por tanto, el presente proyecto, se centrará en el sector gastronómico, y de las necesidades urgentes que presenta el servicio al cliente. Se ha planteado el desarrollo de un manual organizacional, que busca ser una guía para los restaurantes, los cuales hacen falta dentro de la mayoría de establecimientos, ya que estas es una herramienta que permite identificar las falencias y mejorarlas por lo cual, este manual será gran utilidad para la profesionalización de la administración, dentro del locales.

Teniendo como objetivo que las empresas sean competitivas y líderes, es importante que en ellas existan manuales de organización, ya que, al tenerlos, éstas se encuentran bien organizadas y estructuradas hasta el grado de conocer perfectamente cada trabajador su puesto, sus responsabilidades y sus canales de comunicación, evitando de esta manera, duplicidad de tareas que repercuten negativamente en el

capital económico de la organización. Contar con un manual de organización ayuda a que las empresas tengan una estructura más formal, es decir, presenta una visión, misión de la organización, muestra detalladamente las actividades que desempeñan cada uno de sus trabajadores, así como sus responsabilidades en cada uno de los roles dentro de la organización, permitiendo el ahorro de tiempo y esfuerzo en el momento de ejecutar el trabajo.

Por lo tanto, el efecto empresarial que tendría diseñar el manual de organización en el restaurante es contribuir a tener una composición organizacional descriptiva de cada pues que poseen los trabajadores en la misma, proyectando una mejor imagen para los consumidores. En el efecto económico: al disponer de un diseño del manual de organización dentro del restaurante se vuelve más rentable por ende produce una virtud competitiva sobre sus participantes obteniendo más consumidores, incrementando sus ingresos y generando empleos en la zona. En el efecto cultural: Al diseñar un manual de organización los consumidores y personal interno conocerán la misión, visión y valores construyendo un ambiente de confianza, estabilidad, armonía, tranquilidad y ambiente familiar que harían más llamativo el sitio.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Implementar un manual de técnicas de restaurante mediante el levantamiento de procesos en cada una de las áreas de gestión del restaurante “El Arca” para mejorar su servicio.

6.2 Objetivos Específicos

- Identificar inconformidades del producto y procesos operativos aplicando encuestas y entrevistas a colaboradores del restaurant “El Arca” para determinar las causas a problemas presentes o potenciales.
- Determinar procesos de gestión y técnicas de restaurante mediante la revisión bibliográfica de artículos científicos, revistas indexadas, libros físicos y digitales para sustentar dicha investigación.
- Desarrollar un manual de técnicas de restaurante mediante la estandarización de procesos en el área de adquisición de materia prima, producción, servicio del restaurante “El Arca” para su implementación.
- Socializar el manual mediante una capacitación a los colaboradores del restaurante “El Arca” para contribuir a la mejora operativa del establecimiento

7. MARCO TEORICO

7.1 MARCO INSTITUCIONAL



Ilustración 1 Restaurante El Arca

Fuente: Página oficial de Facebook El Arca

“EL ARCA” Es un lugar acogedor que evoca las riquezas del pasado, con su cocina artesanal se encuentra ubicado en el CAPULÍ 110110 Loja, Ecuador es un lugar tranquilo, acogedor, alejado de la gran ciudad, es un sitio donde su propietario a trabajado en demostrar un mayor valor agregado en su decoración, pero sobre todo en las ganas que le pone para demostrarte que debes volver.

Este establecimiento se basa en la elaboración de pizzas, hamburguesas y pannecook de manera artesanal con estándares muy altos, poseen un buen servicio, por lo cual logran brindar al consumidor una gran satisfacción y tranquilidad durante su estancia.

7.1.1 Tipo de cocina

- Italiana
- Mediterránea
- Romana
- E.E.U.U

7.1.2 Misión

Nuestra tarea constantemente se basa en proveer a los consumidores de alimentos que aporten a su nutrición y sistema inmunológico usando productos de la más alta calidad.

7.1.3 Visión

Consolidarse como uno de los mejores restaurantes de la ciudad de Loja, ofreciendo a los comensales servicio y calidad, proporcionando precios justos y competitivos

7.1.4 Valores de la empresa:

- Innovación: Ofrecer un producto y servicio nuevo, con características únicas y que se diferencien de las demás.
- Profesionalidad: Trabajar con ejemplaridad y vocación
- Cortesía: Brindar un trato amable mediante la interacción con el cliente
- Trabajo en Equipo: fomentar la confianza en cada uno de los miembros del establecimiento.

7.1.5 Diagrama Estructural.



Grafica 1: diagrama Estructural el Arca

Autor: Marco Añezco

7.2 MARCO CONCEPTUAL

7.2.1. Manual

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Por tanto, es una herramienta en la gestión, pues los manuales persiguen la más grande eficiencia y efectividad en la ejecución del trabajo asignado al personal para conseguir las metas de la compañía (Duhalt, 2010). Mediante la aplicación del manual de servicios el restaurante podrá brindar un servicio y producto de calidad, con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente.

Importancia de un manual

Los Manuales componen una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones es un instrumento importante, debido a que es un medio de comunicación de las elecciones de la gestión, es aquí donde se cuenta con toda la información del centro de trabajo para que los que en ella trabajen conozcan con exactitud y precisión cuáles son sus funcionalidades que tienen que realizar como ayudantes, así como a quien permanecen subordinados. Esencialmente, los manuales representan un medio de comunicación de las elecciones de la gestión concernientes a políticas, organización y métodos (Perez, 2019)

El disponer de un manual de procesos, posibilita a una compañía estandarizar sus conocimientos para todo el personal. Sobre todo, es fundamental, debido a que el producto y servicio entregado a los consumidores va a ser continuamente el mismo, sin que importe quien lo elabore. Es fundamental no solo documentar los procesos, sino capacitar al personal para poder hacer que se cumpla lo cual está escrito.

Los manuales dentro de las grandes empresas

La forma en que los manuales son utilizados dentro de las grandes franquicias restauranteras de talla mundial, han sabido valerse de esta herramienta para minimizar desechos, reducir tiempos de servicios, remover reprocesos, etc. Lo que las lleva a dar productos y servicios con costo añadido, mejorar la satisfacción del comprador y afirmar su competitividad.

Esto ha llevado cabo una línea estándar en el control de sus proveedores los cuales son seleccionados por medio de un proceso estricto de aprobación, además realiza evaluaciones mensualmente, para mantener la calidad asegurada y por último todos los empleados siguen un plan de formación e integración al llegar a la empresa. Dentro del plan es crítico el módulo de higiene y de seguridad alimentaria que es revisado regularmente (Promperú, 2017).

Objetivo de los manuales

Según su clasificación Tejana (2007) los objetivos de un manual son los siguientes:

- Mantener prácticas técnicas y administrativas uniformes.
- Alcanzar la más alta productividad.
- Lograr que todos hablen de un mismo lenguaje.
- Estimular buenas relaciones humanas y el trabajo en equipo.
- Definir las responsabilidades del personal de acuerdo con el cargo.
- Definir normas y procedimientos uniformes

Al hacer y utilizar un manual en una organización, se debería llevar a cabo con todos las metas, con la finalidad de que los procesos se cumplan correctamente.

Tabla 1 *Uso de los manuales*

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Estimula una labor uniforme	Pueden llevar a la mecanización o robotización
Ahorra el tiempo	Algunas empresas consideran que no es necesario un manual debido que son empresas pequeñas
Elimina la confusión	Su elaboración es complicada y toma tiempo.
Disminuye la carga de control	Consideran que es costoso.
Simplifica el trabajo	Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes.
Evita los procedimientos inadecuados	Si no se actualiza frecuentemente pierde efectividad.
Evita la duplicidad de funciones	Incluye aspectos formales.
Logra y mantiene un sólido plan de organización	
Sirve como guía de adiestramiento.	
Fuente permanente de información	
Disminuye la tendencia a realizar actividades de acuerdo con las preferencias de cada persona	

Fuente: *Tejana*

7.2.2 Restaurante

El término francés restaurant llegó a nuestro idioma como restaurante. Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal. El concepto de restaurante comenzó a popularizarse en la segunda mitad del siglo XVIII, aunque antes ya existían establecimientos de este tipo.

Con estas bases se confirma que un restaurante es un espacio físico o establecimiento público o privado en el cual se sirven comidas y bebidas, a cambio de un costo, el mismo que dependerá de la calidad del servicio, de la pluralidad y tipo de comida, de la calidad de las instalaciones, etcétera. Dichos sitios tienen que atender correctamente a los consumidores para lograr conservar una fama y ser conocidos, dependiendo de su perspectiva, a grado local, nacional o internacional (Oleva, 2014).

Tabla 2 Características de un restaurante

CARACTERISTICAS	DEFINICION
La limpieza	Este factor es muy importante para los clientes, debido que con una adecuada higiene los clientes se sentirán a gusto y tendrán una buena impresión del restaurante.
Ofrecer productos y servicios de calidad	El producto o servicio que se ofrece a los clientes deben ser de calidad para que satisfagan sus necesidades.
Buena atención al cliente.	Otro factor importante es la atención a los comensales debido a que el cliente es el factor principal de todo negocio.
Ofrecer un precio razonable	El precio por el producto o servicio no debe ser tan alto, para que el cliente se sienta satisfecho al realizar la cancelación

Fuente: Sesmero Carrasco

Clasificación de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas

- **Cafetería:** Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- **Bar:** Establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sandwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile.
- **Restaurante:** Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio. Esta tipología incluye los establecimientos con especialidad de comida rápida
- **Discoteca:** Establecimiento para escuchar música grabada y/o en vivo, bailar y consumir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, que cuenta con pista de baile.
- **Establecimiento móvil:** Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos preparados, pudiendo ser fríos y/o calientes y bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Este tipo de establecimiento se caracteriza por prestar servicios itinerantes de alimentos y bebidas.
- **Plazas de comida:** Son consideradas como los sitios que agrupan diversos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas y que no se encuentran dentro de un centro comercial.

7.2.3 Clasificación de los restaurantes por categoría

El Ministerio de Turismo del Ecuador, (2018) argumenta que los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán de la siguiente manera:

Tabla 3: Categorización

Cafeterías	Restaurantes	Bares y Discotecas	Establecimientos Mviles
Dos tazas y una taza, siendo dos tazas la mayor categoría y una taza la menor categoría	Cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor, siendo cinco tenedores la mayor categoría y uno tenedor la menor categoría.	Tres, dos y una copa siendo tres copas la mayor categoría y una copa la menor categoría;	Se categorizarán como categoría única.

Fuente: León Enrique

El Servicio del restaurante

El servicio de restaurante es el proceso por el cual se atiende a los clientes que demandan una serie de atenciones y elaboraciones gastronómicas siempre buscando la satisfacción de sus necesidades. Se debe tener en cuenta que cuando los clientes solicitan nuestros servicios no es solo por una demanda de alimentos, sino también de atenciones e información que tendremos que ofrecerles.

El servicio de restauración comienza desde la entrada en el restaurante de los comensales. Cuando los clientes entran en el establecimiento es fundamental la recepción y acogida. Este proceso normalmente lo realiza el metre. En este momento se preguntará si tienen una reserva para conocer sus preferencias en el caso de que la hubiese. De no ser así se les indicará y acercará a la mesa más adecuada para los comensales. Seguidamente, se les tomará comanda de bebidas y de comidas. La comanda es el documento donde se recoge el pedido del cliente. Este documento está relacionado con la atención al cliente, el servicio de alimentos y la facturación del proceso de servicio (Almagro, 2015).

7.2.4 Servicio

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las 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 (Ministerio de Turismo, 2018)"

Calidad de servicio

La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor. Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor. Por ello el servicio no puede ser estandarizado puesto a que cada consumidor es distintito y sus necesidades también, además, es por esta razón que no se puede tomar métodos inflexibles para conservar satisfechos a los consumidores (Melara, 2017).

El tiempo y el servicio

El tiempo es una de las variables más importantes en la gestión de un restaurante, ya que marca el ritmo de todas las labores y está presente en todo lo que se hace y crea dentro él.

El tiempo promedio de servicio es uno de los aspectos más importantes en términos de la experiencia de los clientes dentro del restaurante.

La orden de bebidas debe ser inmediata al sentarse y una bebida no debería tardar más de tres minutos en llegar a la mesa, un plato de entrada 15 minutos, y un plato principal 20. La entrega de la cuenta tres minutos como máximo al ser solicitada y esta debe ser correcta (La Republica, 2021).

Tipo de servicio

Según el Ministerio de servicio (2018) el tipo de servicio que brindan Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar y restaurante, son los siguientes

- **A la Carta:** Utiliza como instrumento de comunicación y venta de la oferta de alimentos y bebidas, un listado de platos, a través del cual el consumidor hace su elección para seleccionar lo que va a consumir. El personal de servicio es el encargado de ejecutar la atención al consumidor a la mesa.
- **Autoservicio:** Servicio cuya característica es la de presentar los alimentos en mostradores específicos, desde donde el consumidor se sirve asimismo de manera directa. En algunos casos, no hay personal de servicio.
- **Buffet:** Servicio cuya característica es la de presentar los alimentos en mostradores específicos, donde los alimentos son servidos por personal especializado a los consumidores, quienes deben acercarse a la zona donde se encuentren los mostradores de los alimentos, para luego dirigirse a sus mesas respectivas a consumirlos. El personal de servicio está encargado de retirar la vajilla utilizada y en algunos casos, sirve las bebidas y postres.
- **Menú fijo:** Los alimentos se ofrecen a través de una lista de platos en una oferta rígida que usualmente esta exhibida en el mostrador directamente al consumidor, con un precio fijo, que ofrece pocas posibilidades de cambio.
- **Servicio a domicilio:** Servicio cuya característica principal es realizar el pedido a través de diferentes medios sea vía telefónica o internet. A través de la cual el consumidor recibe su orden en el lugar al que fue señalado o la retira directamente en el establecimiento.
- **Servicio al auto:** Los establecimientos ofertan y expenden los alimentos al consumidor sin la necesidad de salir del vehículo que se traslada

7.2.5 Reglamento de alimentos y bebidas

El ministerio de turismo del Ecuador establece que es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento y esclarecimiento de los servicios de alimentos y bebidas, reconociendo y garantiza el derecho de las personas al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. El objeto del reglamento es regular, clasificar, categorizar, controlar y establecer los requisitos para quienes se dediquen al ejercicio de la actividad turística de alimentos y bebidas a nivel nacional (Ministerio de Turismo, 2018).

REGISTRO Y LICENCIA UNICA DE FUNCIONAMIENTO

Los requisitos para la obtención de registro de las personas naturales o jurídicas que se registren como prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas, deberán cumplir con los siguientes requisitos;

- Personas Jurídicas, escritura de constitución y de existir último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscritas en el Registro Mercantil;
- Detalle de inventario valorado de activos fijos de la persona natural o jurídica, para el ejercicio de la actividad comercial; o, el balance presentado a la Superintendencia, si tuviere, y que contenga los activos de su establecimiento a registrar.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), para persona natural o jurídica, según corresponda.
- Pago del 1 x 1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos y procedimientos establecidos por a la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales y jurídicas.
- Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso.

- Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.

7.2.6 Seguridad alimentaria

Es un estado en el que cada una de las personas disfrutan, en forma conveniente y persistente, de ingreso físico, económico y social a los alimentos que requieren, en porción y calidad, para su correcto consumo e implementación biológica, garantizándoles un estado de confort general que coadyuve al logro de su desarrollo.

Seguridad preventiva

Todos los establecimientos de alimentos y bebidas deben contar con un sistema de control y aseguramiento de calidad e inocuidad, el cual debe ser esencialmente preventivo y cubrir todas las etapas del procesamiento del alimento.

B.P.M

La aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) en restaurantes y cafeterías, constituye una garantía de calidad e inocuidad que redundará en beneficio del empresario y del consumidor en vista de que ellas comprenden aspectos de higiene y saneamiento aplicables en toda la cadena productiva, incluido el transporte y la comercialización de los productos.

Es importante el diseño y la aplicación de cada uno de los diferentes programas, con diligenciamiento de formatos para evaluar y realimentar los procesos, siempre en función de proteger la salud del consumidor, ya que los alimentos así procesados pueden llevar a cabo su compromiso fundamental de ser sanos, seguros y nutricionalmente viables (Ministerio de salud pública, 2015).

H.A.C.C.P

Es un instrumento enormemente beneficioso para detectar los riesgos específicos y medidas de control, con base en fundamentos científicos y un carácter sistemático. Apela a una filosofía de prevención que tiene como objetivo asegurar la inocuidad de los alimentos.

El sistema de HACCP puede aplicarse durante toda la cadena alimentaria, a partir del productor primario hasta el consumidor final. Su aplicación demostró facilitar asimismo la inspección de parte de las autoridades de reglamentación, y impulsar el negocio mundial al incrementar la confianza en la inocuidad de los alimentos

8. DISEÑO METODOLOGIA

8.1 Métodos de Investigación

Es el conjunto de reglas y normas para el estudio y solución de problemas. A continuación, se detalla los siguientes métodos de investigación que se utilizan en la producción técnica científica en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

8.1.1 Método Hermenéutico

La hermenéutica en general ha sido definida como el arte de interpretar los textos escritos y ha estado presente en la cultura humana desde los inicios de la civilización. Trata de que alguna cosa sea vuelta comprensible o llevada a la comprensión. Así la hermenéutica será la encargada de proveer métodos para la correcta interpretación, así como estudiar cualquier interpretación humana (Lopez, 2013).

En este método se realizará la recopilación de bibliografías fundamentada en textos de revistas, documentos de sitios web, artículos, revistas, sitios en donde se podrá demostrar el criterio de cada uno de los autores y desarrollar un criterio común, además puede servir para fines académicos.

8.1.2 Método Fenomenológico

El enfoque fenomenológico de investigación surge como una respuesta al radicalismo de lo objetivable. Se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto. Este enfoque asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable (Gillen, 2018).

Mi investigación se desarrollará en base al método fenomenológico, utilización 3 técnicas como son la observación, entrevista y encuestas; observare y entrevistare a los dueños y empleados del restaurante “El Arca”, entrevistare a los profesionales del

área, y encuestare a la ciudadanía de Loja. Con el fin de obtener los resultados a las necesidades y analizarlos

8.1.3 Método Practico Proyectual

El método proyectual consiste en una serie de operaciones necesarias, bajo un orden lógico con base en la experiencia, cuya finalidad es obtener un máximo resultado con un mínimo esfuerzo (Carbajal, 2015).

Para el presente proyecto este método se lo aplicará a partir de la problemática, descubriendo las necesidad planteadas para desarrollar un manual de técnicas de restauración que aporten a solucionar las necesidades de calidad del producto y los servicios brindados, se debe tomar en cuenta que no toda la información recabada contribuye a dar solución a la problemática, por ello es importante ordenar la información que aporte a la creación del nuevo proyecto, una vez seleccionada la información se presentará la propuesta, la misma que deberán ser evaluadas mediante la escala hedónica, para finalmente llegar a obtener los resultados deseados.

8.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

8.2.1 Observación

Su objetivo principal es observar de cerca el objeto de estudio, a fin de recopilar la mayor cantidad de información y registrarla para luego aplicar el análisis.

La observación nos brindara a la indagación la información elemental pues se usará los sentidos, o sea se obtendrá información de manera directa lo que dejará al investigador conocer de cerca las necesidades poblacionales y buscar las superiores alternativas que se adecuen al desarrollo del producto, así como a su mejoramiento. Por esto la información recabada no sufrirá alteraciones ni opiniones de otros ya que va a ser receptada de manera vivencial, dentro del sitio donde se llevará a cabo la indagación.

8.2.2 Entrevista

Con esta técnica puedes hacerle preguntas de forma directa al objeto o los objetos de estudio, con la información obtenida puedes procesarla estadísticamente o usar otros métodos.

Pues la entrevista va dirigida al personal que corresponde de la compañía la información recabada es de una fuente verídica, la cual está en contacto con el servicio y producción, esto aportará de manera significativa, en vista que las respuestas conseguidas son del personal calificado en la rama a averiguar, y por ende los resultados son de fundamental trascendencia al instante de realizar el desarrollo práctico.

8.2.3 Encuesta

Consiste en una conversación directa, intencionada y planificada entre dos/varias personas, donde la una pregunta y el/los demás responden en base a un cuestionario pre elaborado con la finalidad de recolectar información precisa sobre aspectos subjetivos como opiniones, emociones, argumentos, preocupaciones, dudas, etc. (Maldonado, 2017).

La encuesta como se ha organizado va dirigida a la población y colaboradores en sí donde se conocerá las exigencias directas de los clientes, con la idea de implementar un manual de restauración en el cual mejoraremos los servicios brindados dentro del establecimiento, el cual vaya acorde a lo deseado por el comensal y que este sea totalmente funcional.

8.3 Población y Muestra

Corresponde a cierta parte de la población total del cantón Loja, como son los habitantes económicamente activos que según el censo INEC en el año 2010 son 176.423 personas, para esto se toma en cuenta el empleo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 O^2}$$

En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener

N = es el tamaño de la población total.

σ = representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = representa el límite aceptable de error muestra, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones.

Una vez establecido los valores adecuados, se procede a realizar la sustitución de los valores y aplicación de la fórmula para obtener el tamaño de la muestra poblacional correspondiente al universo finito determinado.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5)^2 * 176.423}{(0,05)^2 * (176.423 - 1) + (1,96)^2 * 0,5^2}$$

$$n = \frac{(3,84) * (0,25) * (176.423)}{(0,0025) * (176.422) + (3,84) * (0,25)}$$

$$n = \frac{169.366,08}{441.055 + 0,96}$$

$$n = \frac{169.366,08}{441.055,96}$$

$$n = 383$$

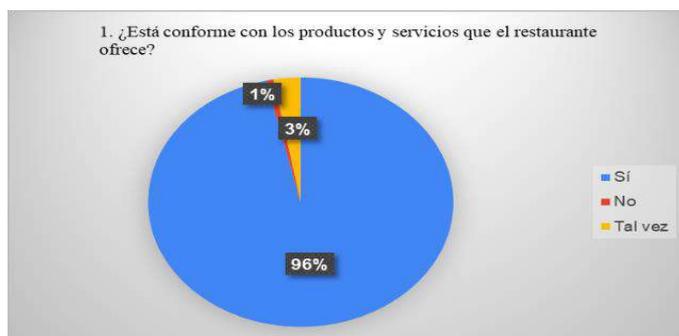
9. ANALISIS DE RESULTADOS

1. ¿Está conforme con los productos y servicios que el restaurante ofrece?

Tabla 4 Productos y servicio que ofrece el restaurante

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	370	96%
NO	3	1%
TAL VEZ	11	3%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 2: Estática conforme con los productos y servicios que el restaurante ofrece

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 96% que equivale a un número de 370 personas encuestadas han respondido que, se siente conforme con los productos y servicio brindados por el establecimiento, el 3% que equivale a un número de 11 personas encuestadas han respondido que muy rara vez se encuentran conforme, mientras que el 1% que equivale a un número de 3 personas han respondido que no se encuentran conforme

Análisis Cualitativo

Las gráficas nos dan a conocer que una gran mayoría de las personas encuestadas se encuentran conforme con los productos y servicios que brinda el establecimiento, por otro lado, un grupo muy pequeño de personas nos ha manifestado que no se encuentran del todo conforme con el producto y servicio brindado por el restaurante.

2. ¿Está conforme con la variedad de platos que ofrece el restaurante?

Tabla 5 Variedad de platos del restaurante

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY CONFORME	279	73%
MEDIANAMENTE CONFORME	102	26%
INCONFORME	3	1%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 3: Esta conforme con la variedad de platos que ofrece el restaurante

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 73% que equivale a un número de 279 personas encuestadas han respondido que, están muy conformes con la variedad de platos del establecimiento, mientras que el 26% que equivale a un número de 102 personas han respondido que están medianamente conforme y un 1% que corresponde a 3 personas están inconformes.

Análisis Cualitativo

De los clientes encuestados, se puede concluir que un grupo bastante notable el cual representa más de la mitad manifiesta que se encuentran muy conforme con la variedad de platos que oferta el establecimiento, mientras tanto un grupo pequeño indica que se encuentran medianamente conforme y una minúscula clientela se encuentra inconforme.

3. ¿Considera que el establecimiento cumple con todas las normas de higiene en el área de servicio y en los productos presentados hacia usted?

Tabla 6 Cumplimiento de normas de higiene

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	379	99%
NO	5	1%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 4: Considera que el establecimiento cumple con todas las normas de higiene en el área de servicio y en los productos presentados hacia usted

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 99% que equivale a un número de 379 personas encuestadas han respondido que, el establecimiento si cumple con todas las normas higiene tanto en área de servicio como en los productos, mientras que el 1% que equivale a un número de 5 personas encuestadas manifiestan que no cumplen con esto.

Análisis Cualitativo

De acuerdo con los datos obtenidos en las gráficas de las encuestas, se puede deducir que un grupo muy extenso de clientes, ha manifestado que, el restaurante el Arca si cumple con las normas de higiene, por lo cual los clientes se sienten cómodos.

4. ¿Usted se encuentra satisfecho con el tipo de servicio que le brindan dentro del restaurante?

Tabla 7 Servicio del restaurante

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	259	68%
A VECES	125	32%
NUNCA	0	0
TOTAL	384	100%

Autor: Marco añazco



Gráfica 5: Usted se encuentra satisfecho con el tipo de servicio que le brindan dentro del restaurante
Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 68% que equivale a un número de 259 personas encuestadas han respondido que siempre se encuentran satisfechos, el 32% que equivale a un número de 125 personas encuestadas han respondido que a veces se encuentran satisfecho

Análisis Cualitativo

Se ha observado que dentro de la gráfica nos da a conocer que más de la mitad de los clientes del establecimiento, manifiestan que se sienten satisfechos con el servicio brindado por el restaurante, mientras que otro porcentaje de los encuestados nos indica que ocasionalmente se encuentran satisfechos

5. ¿Considera adecuada la información que el mesero le brindo sobre los productos que se ofertan en este establecimiento?

Tabla 8 Información sobre los productos del establecimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY ADECUADO	209	54%
ADECUADO	169	44%
POCO ADECUADO	6	2%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 6: Considera adecuada la información que el mesero le brindo sobre los productos que se ofertan en este establecimiento

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 54% que equivale a un número de 209 personas encuestadas han respondido que es muy adecuada la información brindada por el mesero, el 44% que equivale a un número de 169 personas encuestadas han respondido que les parece medianamente adecuada y un 2% que equivale a un número de 6 personas encuestadas han respondido que es poco adecuado.

Análisis Cualitativo

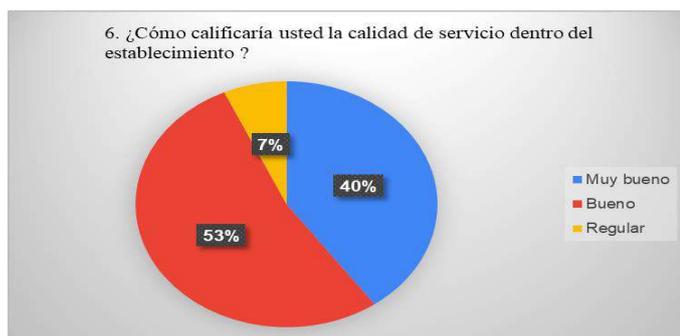
De acuerdo con los datos obtenidos de las personas encuestada, un grupo mayor que representa más de la mitad de los clientes del Arca, indican que la información brindada por el personal de servicio es muy adecuada para ellos, mientras que otro porcentaje restante lo considera medianamente adecuado y un grupo muy reducido de las personas lo considera poco adecuado.

6. ¿Cómo calificaría usted la calidad de servicio dentro del establecimiento?

Tabla 9 Calidad del servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	154	40%
BUENO	204	53%
REGULAR	26	7%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 7: Como califica usted la calidad de servicio dentro del establecimiento

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 53% que equivale a un número de 204 personas encuestadas han respondido que la calidad de servicio es muy buena dentro del establecimiento, el 40% que equivale a un número de 154 personas han respondido calificado que es bueno y un 7% que equivale a un número de 26 personas indican que es regular

Análisis Cualitativo

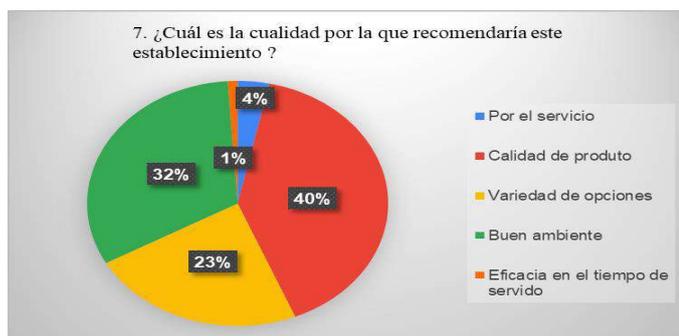
Los datos expresados dentro de la gráfica nos muestran que un grupo de más de la mitad de los encuestados consideran que la calidad de servicio brindada por el establecimiento es muy buena por lo que los clientes se sienten cómodos dentro del establecimiento, mientras que otro porcentaje manifiesta que es buena la atención recibida y un grupo reducido comenta que la atención es regular.

7. ¿Cuál es la cualidad por la que recomendaría este establecimiento?

Tabla 10 Cualidades del establecimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POR EL SERVICIO	13	4%
CALIDAD DE PRODUCTO	155	40%
VARIEDAD DE OPCIONES	89	23%
BUEN AMBIENTE	123	32%
EFICACIA EN EL TIEMPO DE SERVIDO	4	1%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 8: Cual es la cualidad por la que recomendaría este establecimiento

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 40% que equivale a un número de 155 personas encuestadas han respondido que recomienda el establecimiento por su calidad de producto, el 32% que equivale a un número de 123 personas comenta que por el buen ambiente, el 23% que equivale a un número de 89 personas indican que por su variedad de opciones, el 4% que equivale a un número de 13 personas indican que por el servicio y un 1% que equivale a un número de 4 personas manifiestas que por la eficiencia en el tiempo.

Análisis Cualitativo

La representación gráfica da a conocer que un gran porcentaje de los clientes recomienda el establecimiento el Arca por la calidad de producto que ofertan en su menú, mientras que otro grupo significativo sugiere que optan por el buen ambiente con que cuenta el restaurante, y una pequeña parte gusta de la variedad de opciones con las que cuentan.

8. ¿Cuál de los siguientes aspectos se debe mejorar en el restaurante?

Tabla 11 Mejoras en el restaurante

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LA ATENCIÓN AL CLIENTE	122	32%
INFRAESTRUCTURA	14	3%
TIEMPO DE SERVICIO	137	36%
CALIDAD DE PRODUCTO	7	2%
OTROS	104	27%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añezco



Gráfica: 9: Cuál de los siguientes aspectos se debe mejorar en el restaurante

Autor: Marco Añezco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 36% que equivale a un número de 137 personas encuestadas han respondido que el tiempo de servicio es uno de los aspectos a mejorar, el 32% que equivale a un número de 122 personas encuestadas recomiendan que la atención al cliente es otro punto de mejorar, el 27% que equivale a un número de 104 personas encuestadas considera que se debe mejorar otros aspectos, el 3% que equivale a un número de 14 personas encuestadas opta por qué se debe mejorar la infraestructura y el 2% que equivale a un número de 7 personas encuestadas sugieren que debe mejorar a calidad del producto.

Análisis Cualitativo

Se ha observado, que, dentro de la gráfica, nos da a conocer que de las personas encuestadas han manifestado varias recomendaciones a tomar en cuenta, como el tiempo de servicio que el restaurante lleva actualmente, la atención al cliente que se brinda por parte del personal, además de otros aspectos que se debe tener cuentas

9. ¿Cómo valora su experiencia en el restaurante El Arca?

Tabla 12 Experiencia en el restaurante

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	161	42%
BUENA	205	54%
REGULAR	17	4%
MALA	1	0%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Gráfica 10: Cómo valora su experiencia en el restaurante El Arca

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Mediante los datos de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante el Arca, podemos deducir que de 384 personas el 54% que equivale a un número de 205 personas encuestadas valoran su experiencia como buena, mientras que el 42% que equivale a un número de 161 persona la consideran muy buenas y un 4% que equivale a un número de 17 personas la consideran regular

Análisis Cualitativo

Los datos expresados en la gráfica nos permiten conocer que un grupo de más de la mitad valora su experiencia dentro del restaurante el Arca como buena, mientras que otro porcentaje de los encuestados manifiesta que su experiencia es muy buena, y un número muy reducido indica que la experiencia que el establecimiento otorga es regular.

10. ¿Para qué tipo de evento usted recomendaría este establecimiento?

Tabla 13 Recomendación de eventos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REUNIÓN DE TRABAJO	48	13%
SALIDA FAMILIAR	86	22%
REUNIONES SOCIALES	140	36%
NUEVAS EXPERIENCIAS GASTRONÓMICAS	103	27%
OTROS	7	2%
TOTAL	384	100%

Autor: Marco Añazco



Grafica 11: Para qué tipo de evento usted recomendaría este establecimiento

Autor: Marco Añazco

Análisis Cuantitativo

Del total de los encuestados el 37% recomienda el establecimiento para tipo de eventos sociales, el 26% nuevas experiencias, 22% para salidas familiares, 13% reuniones de trabajo y un 2% otro tipo de eventos.

Análisis Cualitativo

Considerando los datos obtenidos el establecimiento es recomendado exponencialmente como un lugar para la realización de eventos sociales, seguido de nuevas experiencias gastronómicas, salidas familiares y una pequeña parte manifiesta reuniones de trabajo u otros indoles sociales.

9.2 Análisis Global

A continuación, se hará un breve análisis global sobre las encuestas realizadas a los clientes del establecimiento el Arca, en la cual se puede deducir que en su mayoría los clientes tienen un buen criterio sobre el servicio en general que están recibiendo por parte del restaurant, no obstante, de acuerdo a las encuestas existen ciertos puntos que se muestran como posibles falencias o debilidades las cuales se deben tomar en cuenta para así lograr mejorar y mantener una calidad de servicio estructuralmente estable.

Ahora bien, haciendo énfasis a lo expresado por los encuestados se debe tener en cuenta factores como el tiempo de servicio, la calidad del mismo y la atención al cliente, por ello es conveniente el desarrollo de un levantamiento de procesos el cual se busca incluir dentro del establecimiento, con el fin de entregar al cliente un producto o servicio apto el cual que sea agradable, logrando su aceptación y que el uso del mismo sea excelente y aceptado.

9.3 Resultados de las entrevistas a profesionales del área de Gastronomía.

De acuerdo con el objetivo establecido en la metodología de la investigación a las entrevistas, se consigue la siguiente información.

Entrevistados

- **Nombre del entrevistado:** Ing. Rene Jaramillo
- **Nombre del entrevistado:** Lic. Saul Bolagay
- **Nombre del entrevistado:** Tlgo. Erick Barrezueta
- **Nombre del entrevistado:** Tlgo. Carlos Valdivieso
- **Nombre del entrevistado:** Lic. Nancy Guzmán

9.3.1 Análisis general

1. ¿Cómo se lleva el control de funcionamiento de las operaciones dentro de un restaurante?

Conforme a lo expuesto, el control de las funciones de las operaciones dentro de un restaurant debe contar con herramientas de gestión las cuales sirven para evaluar el cumplimiento de los distintos procesos que conlleva cada área logrando establecer una segregación de funciones y además de detectar los puntos críticos que representan un riesgo para el establecimiento.

2. ¿Cuáles son las herramientas de marketing con las que debe contar un restaurante?

En base a las recomendaciones por los docentes, una de las herramientas de marketing con la que debe iniciar un establecimiento es el estudio de mercado el cual recolecta y analiza la información de clientes, proveedores y competidores, permitiendo verificar la viabilidad del establecimiento, además de contar con herramientas como marketing digital el cual permite captar la atención de un público objetivo mediante medios digitales, por otro lado tenemos el marketing de boca en boca que consiste en que la gente hable sobre el negocio destacando el servicio que ofrecen.

3. ¿Qué es lo que debe diferenciar un buen restaurant de los demás?

Según lo expuesto lo que debe diferenciar un buen restaurante de otro es que se debe enfocar en dos aspectos tanto en lo tangible como intangible, por lo tanto, se debe ofrecer una misma experiencia a cada cliente que visite el restaurant, lo cual se refleje en el producto y servicio ofertado.

4. ¿Cuáles son los aspectos que un cliente valora dentro de un restaurante?

Lo que indicaron los entrevistados es que el servicio, ambiente, precio, producto y calidad son de los aspectos que más valora un cliente, pero esto varía según

la edad o tipo de cliente, ya que cada uno de ellos tiene distintos puntos de enfoque o necesidades que cumplir.

5. ¿Cómo se logra mantener la fidelidad de un cliente?

Según lo expuesto un cliente leal es aquel que visita de tres a cuatro veces al mes el restaurant, para lo cual se debe solventar todas las necesidades y adaptarnos a las necesidades del cliente, para ello se debe generar una dinámica en la cual el cliente se sienta importante y cómodo.

6. ¿Qué es lo que interviene para que un cliente escoja o se fije en un restaurante?

Según lo acordado por los docentes, la primera impresión que recibe un cliente es lo que predomina, por lo cual la apariencia física del restaurante interviene directamente, acompañado de la experiencia gastronómica que brinde el establecimiento al consumidor además de contar con las nuevas tendencias del momento, todo esto actúa de forma directa para que un cliente se fije un restaurante.

7. ¿Por qué los empleados de un restaurant deben conocer las funciones que deben cumplir?

Conforme a las recomendaciones por los entrevistados, es necesario que cada uno de los empleados deban tener conocimiento de las diversas funciones que se realizan en el establecimiento, para así en caso de que en algún momento alguien falta esa plaza pueda ser solventada de forma adecuada y no se paralice las operaciones, que de cierta forma podría generar perdidas dentro del establecimiento.

8. ¿Como definiría el servicio que debe brindar un restaurante?

El servicio que brinda un restaurante hacia un cliente varía mucho, dependiendo del estilo con el que se maneje o la categoría en la cual se encuentre el establecimiento y de esto dependerá el correspondiente servicio a realizar por parte del restaurant.

9. ¿Cuáles son los pasos que se debe seguir para el tratamiento de un cliente?

Las recomendaciones brindadas por los entrevistados demandan que para el tratamiento de un cliente se debe iniciar brindando cordialidad, buena atención y respeto para proceder con la bienvenida o recibimiento, llevarlo a su mesa, presentar la carta, dar la sugerencia del chef, servir la bebida y traer el pedido logrando una eficiencia y efectividad dentro del restaurant.

10. ¿Por qué es importante la capacitación de los empleados por parte del establecimiento?

La capacitación de los empleados es importante debido a que ellos son quienes se encuentran en contacto directo con los clientes, es por ello que se debe brindar capacitaciones con el propósito de lograr mantener un mismo proceso estandarizado en cada una de sus actividades por realizar.

11. ¿Se debe innovar en el servicio que se brinda dentro un restaurante y por qué?

Un restaurante debe estar en constante innovación debido a que los consumidores buscan siempre algo nuevo, por lo que es necesario adaptarse a las nuevas tendencias o demandas que se están suscitando dentro de los consumidos o nuevos clientes.

12. ¿El personal de servicio debe tener conocimiento del menú y como se controla esto?

Si es necesario que todo el personal que forma parte del are de servicio deba tener pleno conocimiento del menú, con el objetivo de que cuando salga algún plato de cocina este pueda verificar que cumple con todos los parámetros, además de que pueda brindar una correcta información a los clientes, todo esto se puede controlar mediante capacitaciones y reuniones donde se exponga el menú.

13. ¿Cómo se debería llevar el control de higiene o imagen del personal de servicio?

Para tener un mejor control de la higiene del personal se debe realizar un sondeo semanal en el cual se verifique que cumpla con todas las normas de higiene como buena apariencia, uniforme limpio, etc. todo esto a través de fichas en las cuales se pueda comprobar el cumplimiento.

14. ¿Cómo se debe proceder en el caso de un cliente exigente?

Lo recomendado es que dentro del restaurant exista un protocolo a seguir en el cual se especifique como debería ser el actuar del personal ante tal situación, se recomienda que se debe prestar la debida atención y tomar apuntes de las exigencias que se demande, para que así el cliente denote la debida importancia que se le esta tomado a su reclamo.

15. ¿Cuáles deberían ser los protocolos a seguir para el respectivo ingreso del personal de cocina?

Se recomienda seguir las respectivas normas de BPM, seguido esto cada miembro debe usar un uniforme limpio y solo colocárselo al llegar al lugar de trabajo, debe contar el calzado adecuado que cubra el pie por completo y ser antideslizante y se recomienda que se realicen chequeos para asegurar que cada miembro del are mantiene una higiene personal rigurosa.

16. ¿Como se debe llevar el control de las etapas de pre producción y producción en el restaurante?

Mediante el uso checklist y el control de cumplimiento de recetas estándar se logra mantener las etapas de pre producción y producciones ordenadas de manera que las actividades a realizar, como selección de materia prima, mise emplace, porcionamiento y etiquetado de producto se lleva de manera ordenada y precisa.

17. ¿Cómo se debe proceder en el caso de un accidente dentro del área de cocina, como quemaduras, cortes etc.?

Dentro del área de cocina debe existir una persona encargada o un protocolo a seguir en el caso de este tipo de eventualidades, por lo consiguiente es necesario que se deba brindar capacitaciones al personal con el objetivo de poder solucionar estas eventualidades.

18. ¿Cómo se lleva un correcto control de almacenamiento y etiquetado de los productos en cocina?

Para poder llevar un correcto control de almacenamiento y etiquetado de producto se debe llevar un registro del inventario con la fecha de la llegada de los productos tanto perecederos como no perecederos.

19. ¿De qué manera se controla la limpieza del área de trabajo y utensilios en cocina?

Para poder llevar un correcto control de limpieza tanto en cocina como en las diversas áreas del establecimiento se recomienda tener un protocolo a seguir o la implementación de un checklist el cual es un instrumento de llenado rápido que permite cubrir los diferentes espacios de manera eficiente.

9.5 ANÁLISIS GLOBAL

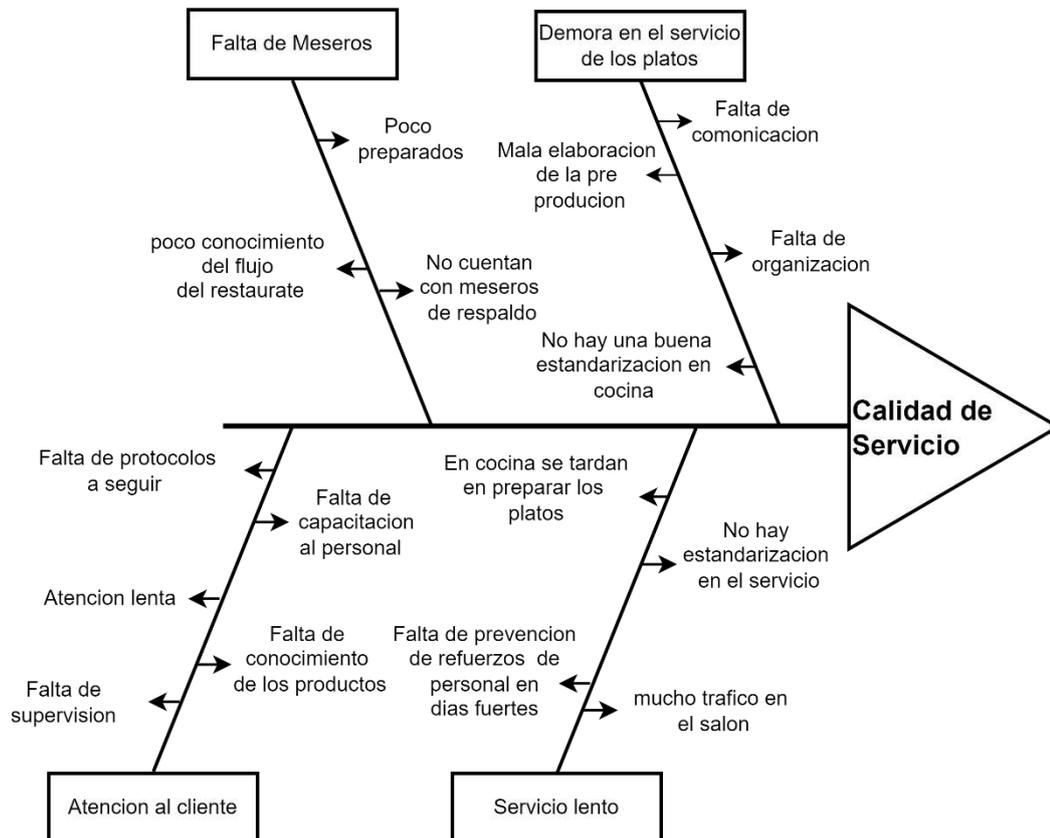
A continuación, realizaré un análisis global de los entrevistados con referencia a los profesionales del área de gastronomía de la ciudad de Loja, en la que se puede deducir que respondieron a las preguntas realizadas de una forma clara y concisa aclarando todas las dudas que se me presentaban, en la cual manifestaron sus conocimientos e interés, también me brindaron algunas recomendaciones para llevar a cabo un buen proceso y poder realizar un trabajo de calidad.

De acuerdo a lo manifestado por los profesionales del área destacan la importancia de diseñar un formato de control para el área administrativa, producción y de servicio, por lo que el tema de levantamiento e implementación de un manual de técnicas de restauración, sin duda es un punto óptimo, para lograr desarrollar un mejoramiento dentro del servicio hacia el cliente y de los procesos a seguir por el personal y el restaurant en general.

Por otro lado, también recalcan que, para poder realizar el respectivo levantamiento de procesos, se debe tener clara cada una de las actividades realizadas por el establecimiento y personal, ya que esto permitirá que se pueda describir la forma en la cual se lleva cada actividad, que recursos demanda y qué se espera como resultado. Asimismo, con la estandarización de las actividades se busca optimizar el flujo de procesos dentro del restaurant, mejorando los estándares de calidad y consiguiendo una mejor rentabilidad económica mediante el servicio ofertado.

10. PROPUESTA DE ACCIÓN

10.1 Principales Causas en la calidad de Servicio



Grafica 12: Calidad de servicio
Autor: Marco Añazco

De acuerdo a los resultados basados en el diagrama de Ishikawa se puede observar que existe inconvenientes en la calidad del servicio y los principales problemas que se evidenciaron son la falta de meseros, demora en el servicio de los productos, Servicio lento y la atención al cliente.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta las causas que generan estos problemas la demora en el servicio de los productos y la atención al cliente se suscita por una falta de comunicación entre personal, no se lleva una buena organización y pre producción dentro de las actividades realizadas, la falta de capacitación, supervisión y estandarización de protocolos a seguir causa que exista una atención lenta por parte del establecimiento.

Tomando como punto de partida la situación actual de la empresa se realizó un análisis dentro de las áreas de producción, servicio, ventas, adquisición y abastecimiento identificando los procesos desarrollados dentro de las mismas y determinando las falencias. Inicialmente se establecerán los problemas detectados y las soluciones respectivas, lo cual facilitará la realización de un manual enfocado a la estandarización de procesos.

La importancia del manual de procedimientos para los procesos que existe dentro del restaurante “El Arca” radica en las instrucciones que el mismo brindará al personal, brindando conocimiento exacto de los pasos que deben seguir para ejecutar de forma adecuada y oportuna las actividades encomendadas, garantizando mejores inversiones de tiempo tanto para el personal encargado como para el propietario del restaurante.

Por otro lado, se ha realizó un checklist en el cual se podrá observar cuáles son los procesos que actualmente se están manejando dentro de cada área del establecimiento:

10.2 LISTA DE CHEQUEO

Área de control:	Fecha:
Puntos chequeados: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>	Inspector:

1. Procedimientos del área de adquisición y almacenamiento	SI	NO
Poseen un encargado del área de almacenamiento		✓
Se encarga de seleccionar proveedores y hacer las compras para el restaurante	✓	
Maneja un stock Max y min de los insumos y materias primas requeridas por los encargados de cada área		✓
Usa herramientas de control de inventario como: comandas, Kardex, requisiciones.	✓	
Revisa diariamente la existencia de los ingredientes solicitados para las preparaciones	✓	
Realiza procesos establecidos y repetitivos para la recepción, almacenamiento y distribución de la mercadería a cada área del restaurante	✓	
Existe un sistema de control de limpieza y mantenimiento del área de recepción y almacenamiento		✓
Tiene un registro de frecuencias de compras de cada elemento del inventario		✓
Al recibir las mercancías solicitadas se comprueba que cumplan con la calidad adecuada, higiene, transporte y manipulación	✓	
Las disfunciones o anomalías observadas se informan con prontitud a la persona adecuada notificando las bajas, por mal estado o rotura	✓	
Llevan el respectivo control de almacenamiento tanto para productos fríos como secos	✓	

Llevar un correcto rotulado de los alimentos		✓
Realiza un control de suelos limpios, secos y en buenas condiciones	✓	
Tiene un registro donde lleve todas las actividades mencionadas anteriormente		✓

2. Procedimientos del área de Servicio		
HIGIENE	SI	NO
Presentarse al trabajo correctamente uniformado y aseado en el horario indicado	✓	
Se controla la limpieza y abastecimiento de los servicios higiénicos de los clientes antes, durante y después del servicio	✓	
Llevar un control de limpieza en el salón del restaurant: piso, mesas, sillas, ventanas	✓	
Tiene un servicio estandarizado para el montaje de mesas, sillas, servilletas y cubiertos	✓	
Después de cada fin de servicio se realiza la limpieza y desinfección de equipos, utensilios y levantamiento del establecimiento en general	✓	
Tiene un registro de exámenes de salud para la manipulación de alimentos en sus empleados		✓
ATENCIÓN AL CLIENTE		
Tienen Capitán de meseros		✓
Existe una persona encargada de los meseros	✓	
Llevar un control de enumerado de mesas	✓	
Existe un protocolo a seguir para el recibiendo del cliente	✓	
Posee un proceso para la entrega y explicación del menú	✓	
Los meseros llevan un control del conocimiento del menú	✓	
Brindan recomendaciones para el maridaje de sus platos	✓	
Llevar un protocolo para el descorche del servicio del vino frente al cliente	✓	
El mesero toma nota del pedido y entrega la comanda	✓	
Tiene un servicio estandarizado para servir los platillos	✓	
Existe un proceso a seguir para que el cliente realice el pago	✓	
Acuden inmediatamente a la mesa para su limpieza una vez que esta es desocupada	✓	
Existe un proceso estandarizado para desbarasar y arreglar las mesas después de ser utilizadas	✓	
Llevar un control en la limpieza y almacenamiento de la cristalería	✓	
Los meseros cumplen con los procesos y protocolos establecidos por el establecimiento	✓	

3. Procedimientos del área Producción		
HIGIENE	SI	NO
Ingreso del personal al área de trabajo con la indumentaria necesaria gorro, chaqueta, mandil y zapatos de cocina		✓
Llevar un control de limpieza y buenas condiciones de pisos, paredes, cocina y campana	✓	
Existe un protocolo a seguir para evitar una contaminación cruzada		✓
Todos los productos que se utilicen tienen un proceso de limpieza	✓	
Se realiza el mise en place de los alimentos para todo el día de labores	✓	
Cuentan con un programa de aprovechamiento de sobrantes		✓

Se controla el orden y la limpieza del área de trabajo donde se preparan los alimentos	✓	
Se preparan los alimentos listos para comer en áreas limpias separadas	✓	
Los equipos y menaje se seleccionan en función de la preparación y servicio a realizar	✓	
Mantienen un control de stock mínimo de materias primas		✓
Llevan un programa de limpieza y control de basura	✓	
Se clasifican los desechos en orgánicos e inorgánicos	✓	
Colocan los platos sucios en el área de lava platos	✓	
Se limpian los mesones, campanas, se barre y trapea el piso luego de cada jornada	✓	
Posee un inventario de los utensilios de cocina		✓
Lleva un control de mantenimiento de los equipos		✓
Tiene un registro de las fechas aplicadas para el control de plagas con el nombre del proveedor		✓
SERVICIO		
Tienen un jefe de cocina	✓	
Tiene ayudantes de cocina	✓	
Llevan una planificación de la preparaciones y actividades por realizar	✓	
Existe un control para que todos los alimentos salgan en óptimas condiciones de temperatura, apariencia e higiene	✓	
Se comprueban que los alimentos elaborados se ajusten plenamente a la petición del cliente	✓	
Lleva un inventario y realizan las órdenes necesarias para el abastecimiento de insumos		✓
Estandariza recetas para llevar un control de procesos, ingredientes y precios	✓	
Asigna funciones y procedimientos al personal de cocina	✓	
Verifica que se cumpla las normas de higiene y que el personal a su cargo desempeñe correctamente sus funciones	✓	
Existe un proceso a seguir en caso de un accidente laboral		✓
Brindan capacitaciones necesarias al personal en términos de seguridad etc.		✓

4. Procedimientos del área de ventas	SI	NO
Posee un asesor de marketing		✓
Se encarga de promover los productos y servicios asociados del establecimiento	✓	
Crea estrategias innovadoras para lograr atender las necesidades del mercado actual		✓
Brinda descuentos y ofertas a sus clientes recurrentes		✓
Integra las redes sociales como medio de venta de vuestra propuesta gastronómica	✓	
Lleva una verificación de calidad de la atención brindada a los clientes		✓
Tiene procesos de planificación en su estrategia de venta		✓
Posee un plan retroalimentación para su empresa		✓
Brinda servicios a domicilio a tus clientes	✓	

Mediante los datos descriptos anteriormente se logra verificar que existen ciertos sectores en los cuales no se está cumpliendo con los procesos adecuados, en vista de los datos recopilados y descritos anteriormente se logra identificar cuatro áreas específicas en las que se tiene que trabajar dentro del establecimiento de alimentos y bebidas.

Adquisición y almacenamiento

El manejo de esta área requiere la implementación de un sistema de inventarios, se considera que para un establecimiento de alimentos y bebidas el sistema más eficiente es el método FIFO. (primero en entrar, primero en salir), de manera que la documentación recomendada va acorde al mismo. Los puntos que se abarcan son:

- Documentación basada en el método FIFO: Orden de requisición, ficha de valoración de mercancías, orden de compra.
- Almacenamiento: División de materia prima según la temperatura de almacenamiento y propuesta de un sistema de etiquetado para materia prima y alimentos que han pasado por el proceso de mise en place.

Producción

El Para el área de cocina se pretende mejorar la eficiencia de los procesos y facilitar la delegación de funciones por medio de la aplicación de documentación de respaldo en donde se especifique con sumo detalle, los requerimientos de higiene, el procedimiento a realizar, la forma de realización de los mismos.

- Manejo de alimentos: En donde se especificará la indumentaria obligatoria para el área de producción, así como también se fijarán normativas base que se deben cumplir dentro de esta área.
- Higiene en el área de trabajo: en donde se especificarán las diferentes áreas/equipos a limpiar, el procedimiento, el producto que se aplicará, los implementos y la frecuencia de limpieza.

Servicio

En el área de servicio se pretende homogeneizar tanto la presentación del personal como el servicio prestado, para lo cual se establecieron los siguientes puntos:

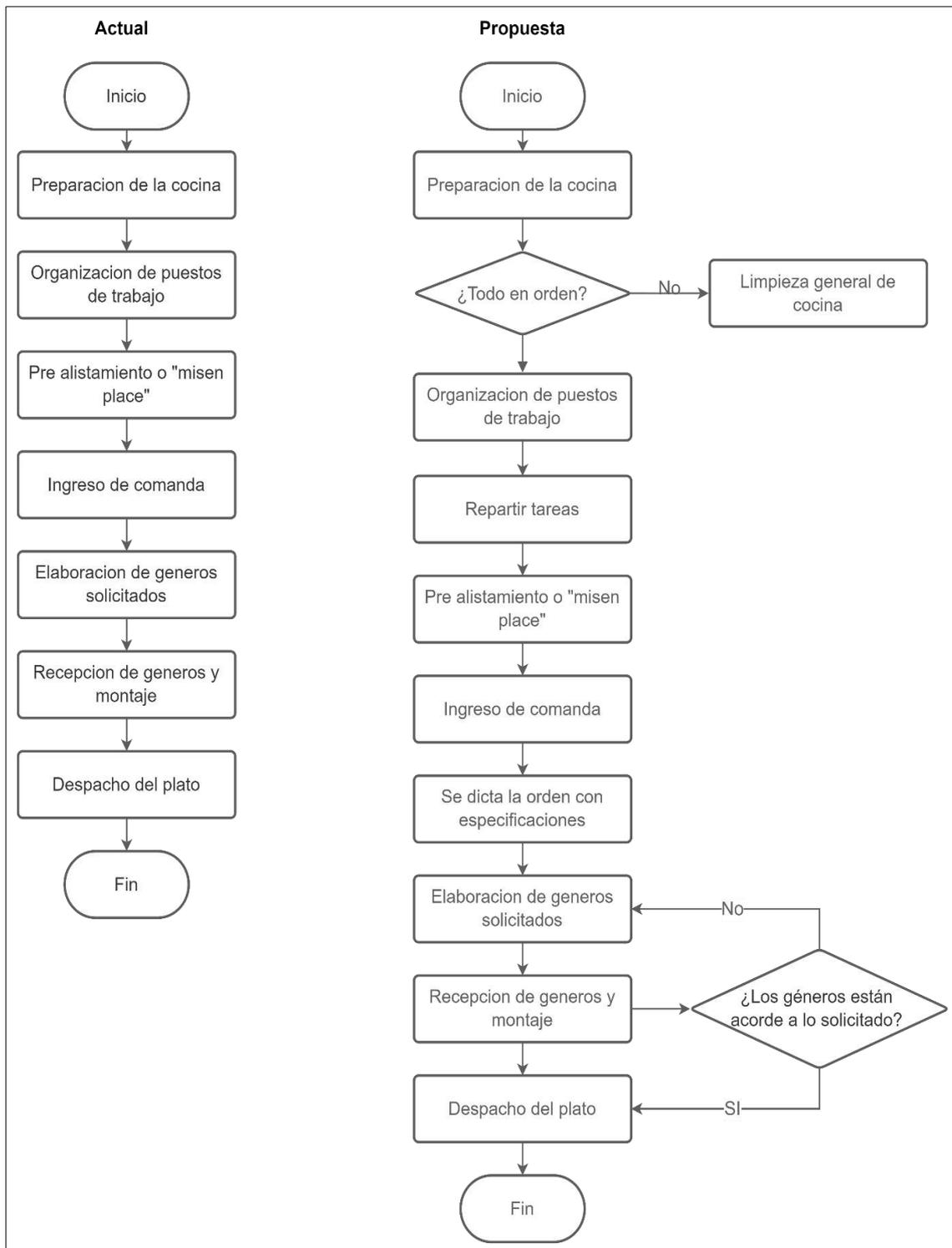
- Higiene y limpieza del personal: Este literal hace referencia al correcto uso del uniforme y los parámetros obligatorios de pulcritud.
- El pre-servicio: Se especifica todas las actividades que se deben realizar previo a la apertura del local
- Protocolo de servicio: Se plantea un diagrama con el proceso de servicio y desbrazado que se debe cumplir.
- Documentación: Se presenta un modelo de comanda diseñado para el restaurante que contiene la información relevante.

Ventas

Este departamento se encarga de la investigación del mercado, planificación y desarrollo de estrategias de marketing, promoción de ventas y la comunicación con el público, por lo cual dentro del establecimiento se debe contar con un asesor de marketing el cual se encargará de desarrollar las relaciones públicas, manejo de redes sociales, mejoras en las ofertas, aumentar la ventas y utilidades, optimizar recursos y, sobre todo, hacer que los clientes sean leales al producto o servicio.

Conforme a todo lo mencionado anteriormente se puede evidenciar que existen áreas débiles dentro del establecimiento, además de otras que se deben reforzar para establecer sus procesos.

10.3 Flujoograma de Área de Producción



Elaborado por: Marco Añazco

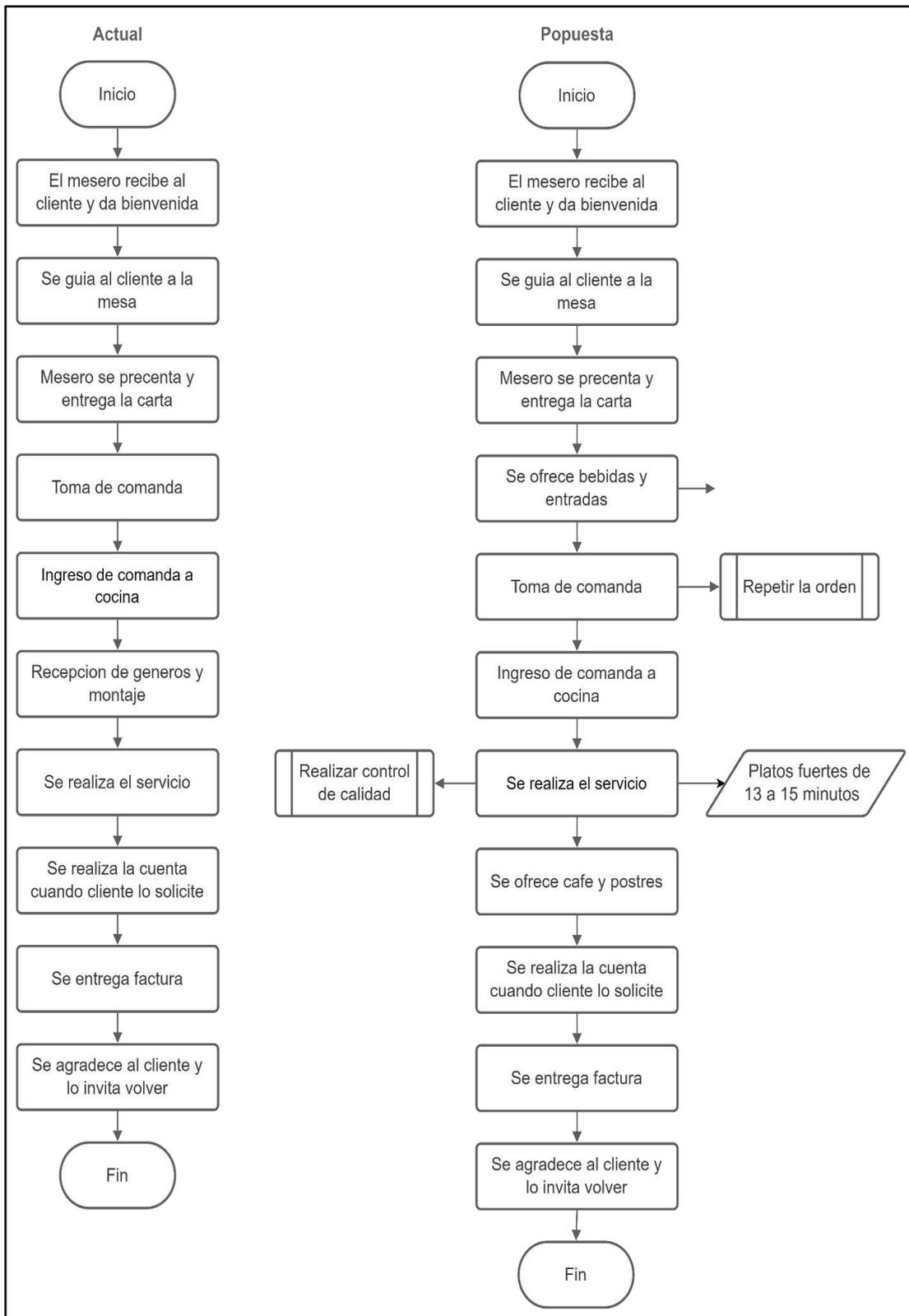
Análisis

Como se puede apreciar en el flujograma del lado izquierdo existen 7 procesos los cuales les ha funcionado por momento sin embargo es necesario detallar que debe implementarse pequeñas mejoras en los procesos actuales que llevan, por cual en el flujograma de lado derecho se detalla los puntos a mejorar dentro del área.

Se inicia con la preparación de la cocina, si esta no se encuentra en orden se deberá realizar un a limpieza general, seguidamente se organiza los puestos de trabajo el encargado del área reparte la tareas, para proceder con el misen place, una vez iniciado el servicio, la comanda ingresa a la cocina, se dicta la orden con los respectivos detalles, como por ejemplo guarniciones o términos; si no se realiza este paso puede ocasionar varios inconvenientes como el hecho de que no se elabore el plato y por ende va a generar un malestar en los clientes porque no llega la orden solicitada,

Si este inconveniente no se genera, el proceso continuo y el encargado de la elaboración prepara los géneros solicitados, se realiza el emplatado, se lo limpia, decora y entrega al mesero.

10.4 Flujograma Área de Servicio



Elaborado por: Marco Añazco

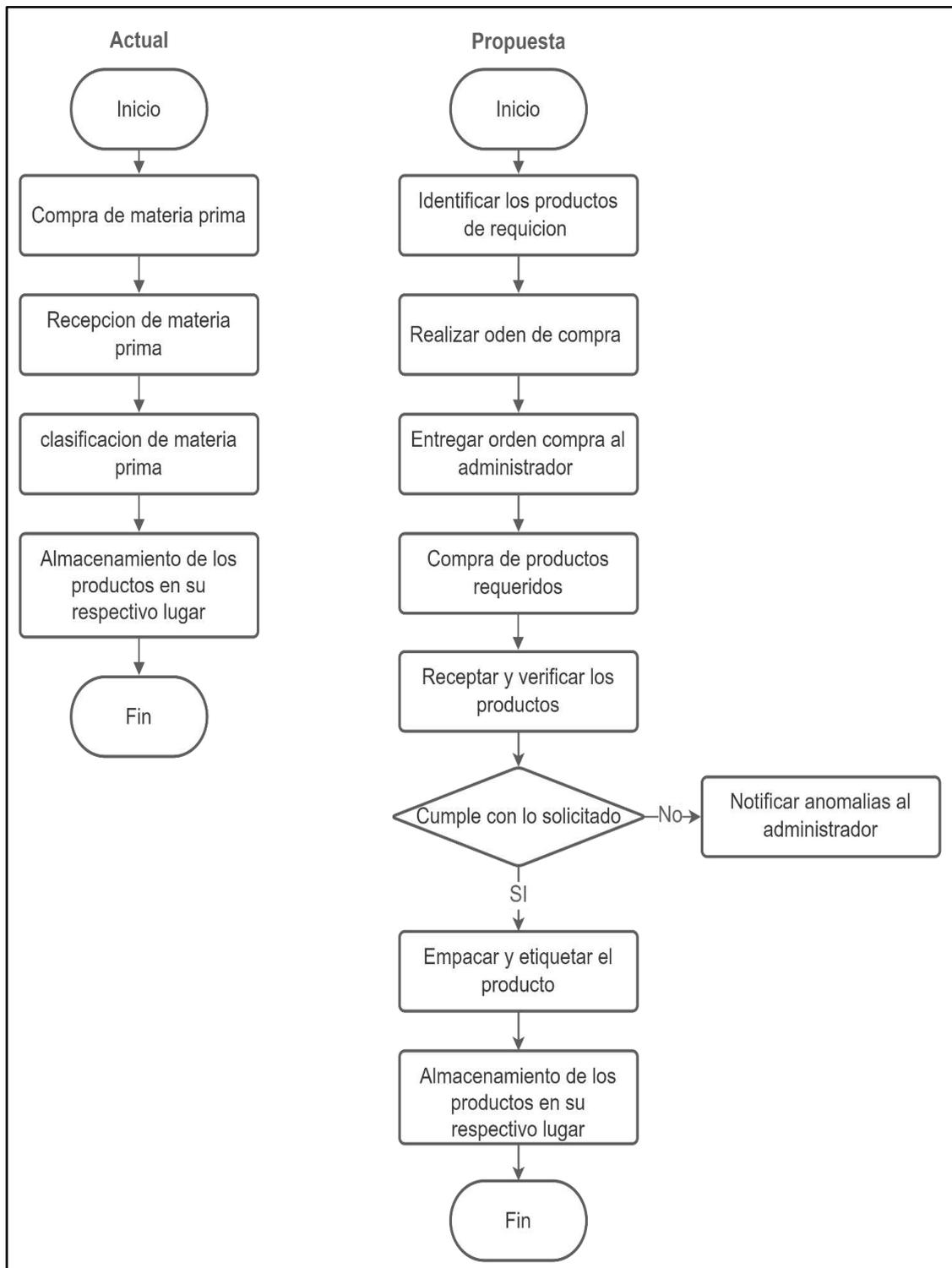
Análisis

En el flujograma que se muestra del lado izquierdo representa el proceso que se lleva a cabo en el restaurante actualmente, el cual se basa desde que el cliente llega hasta la despedida de este en el cual se puede apreciar las etapas que se desarrollan en la entrega de servicio al cliente, pudiendo determinar las falencias que el restaurante presenta.

En base al análisis de los procesos en el flujograma del lado derecho se detalla pequeñas mejoras que se deben implementar para un mejor servicio. El proceso inicia cuando el cliente ingresa al restaurant, el mesero lo recibe, saluda y lo lleva hasta la mesa, en donde se presenta y entrega la carta brindando un tiempo óptimo para que el cliente pueda decidir. Cuando el cliente se encuentra listo para ordenar, el mesero ofrece las bebidas y entradas, las mismas que las escriben en una comanda. Estas son servidas en un tiempo aproximado de cinco a siete minutos respectivamente. El mesero toma la orden de los platos fuertes y la ingresa a cocina. Al estar listo el pedido, el mesero entrega los platos a los clientes en 15 minutos aproximadamente, realizando un control de calidad en un rango de uno a dos minutos, mostrando su interés hacia el cliente.

En el instante que el cliente termina de servirse sus alimentos, el mesero se acerca, confirma la acción, retira los platos y prosigue ofreciendo algún postre o café. En el caso de que el cliente guste ordenar se realiza el proceso detallado anteriormente. Finalmente, cuando el cliente está listo para pedir la cuenta, el mesero se acerca y la entrega. Se realiza el cobro y se entrega la factura con el cambio correcto. El proceso termina cuando el mesero agradece al cliente y lo invita a volver al restaurante.

10.5 Flujoograma de área de adquisición y abastecimiento



Elaborado por: Marco Añazco

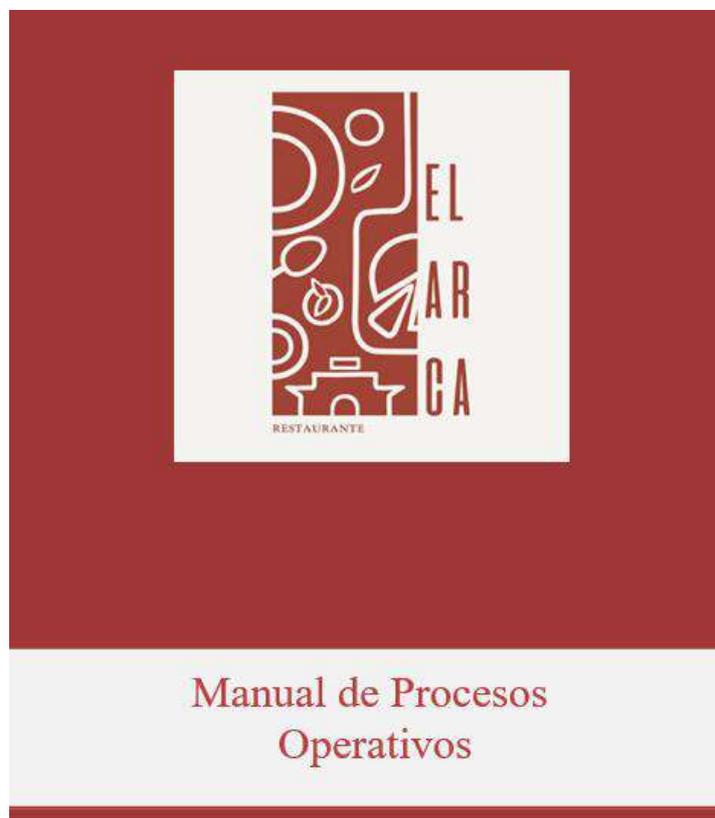
Análisis

Como se puede observar en el flujograma el área de adquisición y abastecimiento del establecimiento carece de la existencia de procesos establecidos se debe a que se ha manejado de forma empírica, la inexistencia de documentación de respaldo dificulta la gestión de compras, lo cual a su vez puede generar gastos innecesarios.

Por lo cual el manejo de esta área requiere un orden de procesos a seguir, como se logra evidenciar en flujograma del lado derecho, se debe identificar los productos requeridos por parte de la requisición del documento del inventario, anotar en la orden compra con los productos que se va a necesitar y cantidades, entregar la orden al administrador para que se encargue realizar la compra de productos que se requieran con los proveedores, una vez receptados los productos se debe verificar que en estos lleguen en las condiciones y cantidades que fue pedido, si no cumple con las especificaciones establecida se debe notificar las anomalías con el administrador y este se encargara de solucionar el problema.

Si este inconveniente no se genera se procede a esterilizar, empacar y etiquetar el producto para luego proceder almacenar correctamente los insumos en sus respectivos lugares.

10.6 PORTADA DE LA GUÍA GASTRONÓMICA ENTREGADA AL RESTAURANTE DE COCINA OCULTA VEGGIE.



El siguiente manual de procesos está dirigido hacia los colaboradores de este restaurante con el fin de mejorar las destrezas y habilidades donde encontraran información teórica de gran importancia (como flujogramas del proceso de desarrollo de las actividades a seguir), para que tengan una idea más clara sobre las funciones que van a realizar y lograr un buen resultado frente a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tomando en cuenta los valores de la empresa.

11. CONCLUSIONES

- Se puede concluir que se recopiló la mayor información relevante acerca de las inconformidades que presenta el restaurante “El Arca” para determinar las causas, problemas presentes o potenciales, se realizó técnicas de investigación como la entrevistas y encuestas aplicadas a los profesionales del área de gastronomía como también a los clientes y empalados del establecimiento.
- Se determinó que gracias a la información recopilada por medio de diferentes documentos, revistas y libros fue de gran fundamento para el desarrollo de la aplicación de procesos adecuados lo cual permitió la realización del manual de procesos operativos.
- La implementación de un manual de técnicas de restaurante ayuda a desarrollar de una mejor manera la parte operativa del establecimiento, mediante la estandarización de los procesos de cada área

12. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar una correcta investigación, utilizando diferentes técnicas adecuadas que permita la recapitulación de información para captar las particularidades deseadas y además tomar en cuenta los comentarios, sugerencias, opiniones de profesionales de la gastronomía y clientes, para así poder llevar a cabo un buen resultado,
- Se recomienda tomar muy en cuenta el uso correcto de información que tenga procedencia verídica la cual servirá como sustento para que de esta manera se pueda llevar a cabo un correcto proceso para el desarrollo e implementación del manual de procesos operativos.
- Es recomendable implementar el manual de procesos operativos debido que ayudara a minimizar el tiempo en las actividades y ayuda a maximizar la eficiencia y la productividad de los empleados.

13. REFERENCIAS

Alma, M. (2014). *Manual de Organización para la Empresa*. Mexico.

Almagro, C. (2015). *Los procesos de servicios en restauración*. Madrid: Editorial Sinteis.

Carbajal, M. (2015). *METODOLOGIAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE DISEÑO GRÁFICO EN INVESTIGACIONES A PARTIR DE LAS MODALIDADES DE: TESIS, TESINAS, REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO, MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL Y OBRA ARTÍSTICA*. Toluca. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/33705>

Carrasco, J. (2010). *Jefe de cocina*. España.

Castillo, A., Diaz, N., & Martinez, J. (05 de 2012). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE*. Mexico.

Duhalt. (2010). *El manual como herramineta de comicaion*. Mexico.

El Telegrafo. (23 de 05 de 2017). *La atención es vital en los restaurantes*. Obtenido de El Telegrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/la-atencion-es-vital-en-los-restaurantes>

en la cocina magazine. (17 de 10 de 2018). *LA ORGANIZACIÓN DE LA COCINA EN TU RESTAURANTE*. Obtenido de en la cocina magazine: <https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracion-restaurantes/la-organizacion-de-la-cocina-en-tu-restaurante/>

- Gaspar, C. (14 de 12 de 2011). *Operación de restaurante y bares*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-operacion-restaurantes-bares/tipos-restaurantes>
- Gillen, D. (2018). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico*. Lima. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Gonzales. (2010). *La-evaluacion-de-los-proveedores-de-alimentos-en-restaurante-importancia-y-relevancia*. Obtenido de <http://www.gestionrestaurantes.com/la-evaluacion-de-losproveedores-de-alimentos-en-restaurante-importancia-y-relevancia/>
- Irais, A. (2011). *PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN*. Mexico.
- La Republica. (06 de 12 de 2021). *El Tiempo de Servicio*. Obtenido de https://www.larepublica.net/noticia/el_tiempo_y_el_servicio
- Leon, E. (2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*.
- Lopez, L. (2013). *La hermenéutica y sus implicaciones en el proceso educativo*. Cuenca. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846100003.pdf>
- Maldonado, J. (2017). *La metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>
- Marradi, A. (2013). *Método experimental, método*. Florencia. Obtenido de <file:///C:/Users/Marco%20A%C3%B1azco/Downloads/Dialnet-MetodoExperimentalMetodoDeLaAsociacionYOtrosCamino-4531572.pdf>

Melara, M. (02 de 11 de 2017). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Ministerio de Turismo. (2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Quito. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Ministerio de salud publica. (2015). *Control sanitario*. Quito. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/Registro-Oficial-Res-042-BPM-Alimentos.pdf>

Oleva, T. (2014). *Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un*. Talca.

OPS/OMS. (2011). *Principios generales de Higiene de los Alimentos del* . Obtenido de https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252Fstandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001s.pdf

Perez, L. (2019). *“IMPORTANCIA DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES”*. peru. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23280/Febr%20Perez%20Lenin_Vera%20Guivar%20Karina.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Promperú. (2017). *Guia para la Elaboración de Manuales de Franquicias*. Lima .

Ramirez, B., Aldana, L., & Gomez, G. (2014). *Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogota*. Bogota.

Rodríguez, L., Barrio, G., & Alcanta, P. (20 de 03 de 2020). *La importancia de que los restaurantes sean “auténticos”*. Obtenido de Catalunya Vanguardista: <https://www.catalunyavanguardista.com/la-importancia-de-que-los-restaurantes-sean-autenticos/>

Ruiz, T. (16 de 02 de 2018). *El turismo gastronómico y su importancia en la economía local*. Obtenido de Informacion: <https://www.informacion.es/revista-turismo-costa-blanca/2018/01/16/turismo-gastronomico-importancia-economia-local-8728383.html>

Tejana, B. (2007). *Administración de servicios*. Medellín.

Viviana, T. (2015). *Desarrollo de un manual de servicio para restaurantes de primera*. Quito.

14. ANEXO

14.1 Presupuesto

PRESUPUESTO		
Aporte del investigador		
Marco Vinicio Añazco Tenesca		
RECURSOS MATERIALES		
Detalle	Valor unitario	Valor total
Material de oficina	\$30.00	\$30.00
Impresiones	\$0.05	\$40.00
Borradores del proyecto	\$20.00	\$44.00
Proceso de titulación	\$834.00	\$834.00
Trasporte	\$0.030	\$60.00
Internet	\$30.00	\$30.00
imprevistos	\$50.00	\$50.00
Materia prima	\$100.00	\$100.00
Valor total	\$1,064	\$1.118

14.3 CERTIFICACIONES VARIAS

14.3.1 Certificado de aprobación del tema por parte del vicerrector



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
Cf. N° 6 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). AÑAZCO TENESACA MARCO VINICIO
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GASTRONOMIA

Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO "EL ARCA", LOJA 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Lic. SAUL ANDRES BOLAGAY LARREA.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



14.3.2 Certificado de solicitud para el restaurante

16 de diciembre del 2021

Sr. Soraya Catalina Jaramillo Idrobo
PROPIETARIA DEL RESTAURANTE "EL ARCA"

En su despacho:

Reciba un cordial y atento saludo con el deseo máximo de éxitos en las funciones que usted muy acertadamente realiza, en especial por parte del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, del Tlgo, Carlos Valdivieso en calidad de Coordinador de la carrera de Gastronomía, la presente es para solicitarle de la manera más comedida, a su distinguida persona, le permita desarrollar el proyecto de fin de carrera del estudiante Marco Vinicio Añazco Tenesaca con cédula de Identidad 0705926822 con el tema: **"LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO "EL ARCA" LOJA 2022"** Misma que será de aportación para su prestigiosa institución.

En espera de consideración ante lo mencionado, le extendemos nuestro agradecimiento por la oportunidad brindada.

Atentamente:



G GASTRONOMIA
TECNOLOGÍA SUPERIOR
COORDINACIÓN
Tlgo. Carlos Valdivieso
COORDINADOR DE LA CARRERA

14.3.3 Certificado de respuesta del restaurante



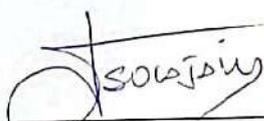
Loja, 31 de Marzo del 2022

AUTORIZACION

Yo Soraya Catalina Jaramillo Idrobo con CI. 1102404959, Propietario del Arca certifico al Sr. Marco Vinicio Añazo Tenesaca con CI: 0705926822, estudiante de la carrera de gastronomía del INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO se acepta la solicitud para la propuesta de su proyecto de grado final con el tema "LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO EL ARCA LOJA 2022."

Por la favorable atención que se dé al presente, agradezco y suscribo.

Atentamente



Firma

Sr. Soraya Catalina Jaramillo Idrobo
PROPIETARIA DEL
ESTABLECIMIENTO "EL ARCA"
CI: 1102404959

14.3.4 Certificado de ejecución del proyecto de investigación



Loja, 5 de abril del 2022

CERTIFICA

Yo Soraya Catalina Jaramillo Idrobo con CI 1102404959, Propietario del Arca certifico al Sr. Añazco Tenesaca Marco Vinicio con CI: 0705926822, estudiante de la carrera de gastronomía, ha cumplido con todos los objetivos planteados en su proyecto de fin de carrera titulado: "LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO EL ARCA LOJA 2022."

Agradezco su gentil atención y eternamente agradecida.

Atentamente

Firma

Sr. Soraya Catalina Jaramillo Idrobo
PROPIETARIA DEL
ESTABLECIMIENTO "EL ARCA"
CI: 1102404959

13.1.5 Certificado de aprobación del abstract



CERTF. N° 003-RH-ISTS-2022
Loja, 4 de Mayo de 2022

El suscrito, Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo., **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del señor **AÑAZCO TENESACA MARCO VINICIO** estudiante en proceso de titulación periodo Octubre 2021 – Mayo 2022 de la carrera de **GASTRONOMÍA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake!

Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo,
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

CHECKED BY
Lic. Ricardo Herrera
ENGLISH TEACHER
DATE:

14.6 Modelo de encuestas

Diseño de Encuesta

La presente encuesta se realiza con el objetivo de obtener datos estadísticos sobre el servicio al cliente dentro de la ciudad de Loja en el restaurante "El Arca".

 **marcovinicio451@gmail.com** (no se comparten)

[Cambiar cuenta](#)



***Obligatorio**

1. ¿Está conforme con los productos y servicios que el restaurante ofrece? *

- Sí
- No
- Tal vez

2. ¿Esta conforme con la variedad de platos que ofrece el restaurante? *

- Muy conforme
- Medianamente conforme
- Inconforme

3. ¿Considera que el establecimiento cumple con todas las normas de higiene en el área de servicio y en los productos presentados hacia usted? *

- Sí
- No

4. ¿Usted se encuentra satisfecho con el tipo de servicio que le brindan dentro del restaurante?

- Siempre
- A veces
- Nunca

5. ¿Considera adecuada la información que el mesero le brindo sobre los productos que se ofertan en este establecimiento? *

- Muy adecuado
- Medianamente adecuado
- Poco adecuado
- Inadecuado

6. ¿Cómo calificaría usted la calidad de servicio dentro del establecimiento ? *

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Mala
- Muy mala

7. ¿Cuál es la cualidad por la que recomendaría este establecimiento ? *

- Por el servicio
- Calidad de producto
- Variedad de opciones
- Buen ambiente
- Eficacia en el tiempo de servido

8. ¿Cuál de los siguientes aspectos se debe mejorar en el restaurante? *

- La atención al cliente
- Infraestructura
- Tiempo de servicio
- Calidad de producto
- Otros

9. ¿Cómo valora su experiencia en el restaurante El Arca? *

- Muy bueno
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

10. ¿Para que tipo de evento usted recomendaría este establecimiento? *

- Reunión de trabajo
- Salida familiar
- Reuniones sociales
- Nuevas experiencias gastronómicas
- otros

GRACIAS POR SU COLABORACION

14.7 Modelo de entrevista



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



GASTRONOMÍA
TECNOLOGÍA SUPERIOR

Áreas de Cocina, Servicio y Adquisición y Almacenamiento

- ¿Cómo se lleva el control de funcionamiento de las operaciones dentro de un restaurant?
- ¿Cuáles son las herramientas de marketing con las que debe contar un restaurante?
- ¿Qué es lo que debe diferenciar un buen restaurant de los demás?
- ¿Cuáles son los aspectos que un cliente valora dentro de un restaurant?
- ¿Cómo se logra mantener la fidelidad de un cliente?
- ¿Qué es lo que interviene para que un cliente escoja o se fije en un restaurant?
- ¿Por qué los empleados de un restaurant deben conocer las funciones que deben cumplir?
- ¿Como definiría el servicio que debe brindar un restaurant?
- ¿Cuáles son los pasos que se debe seguir para el tratamiento de un cliente?
- ¿Por qué es importante la capacitación de los empleados por parte del establecimiento?
- ¿Se debe innovar en el servicio que se brinda dentro un restaurant y por qué?
- ¿El personal de servicio debe tener conocimiento del menú y como se controla esto?
- ¿Cómo se debería llevar el control de higiene o imagen del personal de servicio?
- ¿Cómo se debe proceder en el caso de un cliente exigente?
- ¿Cuáles deberían ser los protocolos a seguir para el respectivo ingreso del personal de cocina?
- ¿Como se debe llevar el control de las etapas de pre producción y producción en el restaurante?

- ¿Cómo se debe proceder en el caso de un accidente dentro del área de cocina, como quemaduras, cortes etc.?
- ¿Cómo se lleva un correcto control de almacenamiento y etiquetado de los productos en cocina?
- ¿De qué manera se controla la limpieza del área de trabajo y utensilios en cocina?

14.8 Fotografías



