

# UNIB.E

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y SERVICIOS

CARRERA: GASTRONOMIA

## **Título del Trabajo**

Propuesta de Plan de mejoras para el restaurante “Cuchara de Palo” en el sector de la Ronda-Quito Ecuador.

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Licenciado en  
Gastronomía

Autor:

María José Coello

Tutor:

PhD. Jesús Gómez

Quito – Ecuador  
Abril, 2024

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

1. Yo, **Maria José Coello Ponce** declaro en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, titulado: **“Propuesta de plan de mejora gastronómico en el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda de Quito-Ecuador”**, previo a la obtención del título profesional de **Licenciatura gastronómica**, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva
2. Declaro, igualmente, tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT, en formato digital una copia del referido Trabajo de Integración Curricular para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
3. Autorizo, finalmente, a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Digital Institucional), el referido Trabajo de Integración Curricular, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 19 días del mes de marzo de 2025.



María José Coello  
C.I. 1723348288

## AUTORIZACIÓN DE PRESENTACIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR POR PARTE DEL TUTOR

**PhD. Juan Francisco Romero**  
Presente.

Yo **PhD. Jesús Gómez**, Director del Trabajo de Titulación realizado por **María José Coello**, estudiante de la carrera de **Licenciatura en Gastronomía**, informo haber revisado el presente documento titulado “**Propuesta de Plan de mejoras para el restaurante “Cuchara de Palo” en el sector de la Ronda-Quito Ecuador.**” el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



PhD. Jesús Gómez  
Director del Trabajo de Titulación

## ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

# UNIB.E

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

### ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Facultad:** Ciencias Administrativas, Servicios, Comunicación y Tecnología

**Carrera:** Gastronomía

**Modalidad:** Presencial

**Nivel:** 3er nivel de Grado

En el Distrito Metropolitano de Quito a los veinticinco de marzo del 2025 (25-03-2025) a las ocho horas con cero minutos (08H00) ante el Tribunal de Presentación Oral, se presentó la señorita: **COELLO PONCE MARIA JOSE**, titular de la cédula de ciudadanía No. **1723348288** a rendir la evaluación oral del Trabajo de Integración Curricular: **"PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA GASTRONÓMICA EN EL RESTAURANTE "CUCHARA DE PALO" SECTOR LA RONDA QUITO - ECUADOR"**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Gastronomía. Luego de la exposición, la referida estudiante obtiene las calificaciones que a continuación se detallan:

	Calificación
Lectura del Trabajo de Integración Curricular	9 /10
Evaluación Oral del Trabajo de Integración Curricular	7,8 /10
<b>Calificación Final del Trabajo de Integración Curricular</b>	<b>8,4 /10</b>

Para constancia de lo actuado, los miembros del Tribunal de Presentación Oral del Trabajo de Integración Curricular, firman el presente documento en unidad de acto, a los veinticinco de marzo del 2025 (25-03-2025).

PhD. Juan Fransico Romero  
VICERRECTOR ACADEMICO

Dr. Jesús Gómez  
TUTOR



Mgs. Andrea Guadalupe  
EXAMINADOR

Mgs. Luis Llerena  
LECTOR



## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la paz necesaria para superar cada desafío en este camino.

A mi hijo Derek Mayorga, por ser mi impulso, inspiración y amor incondicional motivándome constantemente para culminar mi meta propuesta, sin dejar de lado el apoyo absoluto de mi pareja Daniel Mayorga, quien fue la persona que en cada momento demostró su paciencia y comprensión en este arduo camino.

A mi madre Gladys Ponce por ser mi pilar fundamental y brindarme su amor en mi largo camino y proceso, para culminar mi carrera llegando a obtener mi título profesional que sin su apoyo no sería nadie.

A mi tutor, PhD. Jesús Gómez por su valioso apoyo, orientación y paciencia que sin su ayuda este logro no habría sido posible.

A mi amiga Yadira Remache, por estar a mi lado durante todos estos días, apoyándome, alentándome y ayudándome a completar mi investigación siendo su amistad un regalo invaluable, además agradezco Mgt. Mariana Ojeda, que confió en mí invaluablemente y me apoyo en mi trayectoria.

Maria José Coello Ponce

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Iberoamericana del Ecuador, por ser mi segundo hogar donde dedique cada día de mi vida a generar conocimientos a lo largo de esta etapa académica.

A los docentes de la Universidad iberoamericana del Ecuador, por haber compartido sus conocimientos para formarme en mi vida académica y profesional.

Al Docente Dioni Villalobos, por su paciencia en cada momento de la investigación, por ser una persona instruida permitiendo aportar todos sus conocimientos para realizar este estudio.

Al docente Luis Llerena, por su dedicación a cada estudiante sin discriminación alguna, sus valiosas recomendaciones y consejos para ser un mejor gastrónomo en nuestra vida académica y profesional a futuro.

Al director del Trabajo de Titulación, PhD Jesús Gómez, por su sabiduría y apoyo en la realización de la investigación demostrando ser un buen docente, comprensivo y flexible en ciertas situaciones.

A mis compañeros de carrera y amigos, quienes siempre me han apoyado.

Maria José Coello Ponce

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PRESENTACIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR POR PARTE DEL TUTOR .....	iii
ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	xii
INDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
Planteamiento del problema .....	3
Objetivos de la investigación .....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos .....	6
Justificación e impacto de la Investigación .....	6
Alcance de la investigación .....	7
CAPÍTULO II .....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
Antecedentes de la investigación.....	8
Bases teóricas .....	10
Restaurantes .....	10
Tipo de restaurantes.....	11
Manejo de Restaurantes.....	11
Clasificación de restaurantes.....	12
Plan de mejoras .....	14
Concepto y Características .....	14
Tipos de métodos de mejora .....	15

Técnica de 5M .....	16
Fundamentación Legal.....	17
Constitución de la Republica del Ecuador .....	17
Reglamento de funcionamiento de restaurante .....	18
Normativa de Calidad BPM.....	18
Requisitos de buenas prácticas de manufactura de las instalaciones .....	19
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	<b>20</b>
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	<b>21</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>22</b>
Enfoque de la investigación .....	22
Nivel de la investigación.....	22
Diseño de la investigación .....	23
Tipo de investigación .....	23
Población y muestra.....	23
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
Validez .....	24
Operacionalización de la variable .....	25
Variable .....	<b>26</b>
Definición.....	<b>26</b>
Dimensiones.....	<b>26</b>
Indicadores.....	<b>26</b>
Ítems .....	<b>26</b>
Instrumento .....	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>33</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
Procesos .....	35
Diagnóstico de los procesos .....	36
Materiales .....	36
Infraestructura.....	37
La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso.....	<b>38</b>
Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades .....	<b>38</b>
Lo mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho) .....	<b>38</b>



La cocina central se encuentra distribuida por áreas (producción, emplatado, limpieza y desinfección y almacenamiento) .....	38
El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica (que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos).....	38
La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas.....	38
-La cocina central cuenta con campana de extracción de olores .....	38
La cocina central cuenta con piso de material antideslizante.....	38
Las paredes de la cocina central son de color blanco.....	38
Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario.....	38
Se limpian los utensilios de forma segura .....	38
Existe un protocolo de limpieza para el personal .....	38
Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones .....	38
La cocina central está libre de roedores y plagas .....	39
Existe un plan para el control de plagas.....	39
El establecimiento está libre de drenajes atascados.....	39
Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción.....	39
Maquinaria .....	40
Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria .....	40
-Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria .....	40
-La maquinaria está provista de la instrumentación adecuada .....	40
-Las maquinarias y equipos se encuentran limpios.....	40
-Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos.....	40
-Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta.....	40
-Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana.....	40
-Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada.....	40
-Están los fogones de la cocina limpios .....	40
Mano de Obra.....	41
El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad.....	41
El personal cumple con las normas de higiene personal .....	41
Cuenta el personal con uniformes de cocina.....	41

El personal usa uniformes limpios.....	41
El personal utiliza equipos de protección personal.....	41
Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos .....	41
El personal realiza las tareas de producción de una forma segura .....	41
Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes .....	41
Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos .....	41
El personal utiliza correctamente los utensilios de cocina.....	41
El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos) .....	41
El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies .....	41
El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente .....	42
El personal se lava las manos de manera correcta.....	42
El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo. ....	42
Método.....	42
Definición de las estrategias de plan de mejora para el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda de Quito- Ecuador, con base a las falencias establecidas. ....	47
Costos de la implementación del plan de mejoras .....	59
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas .....	65
<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Tipos de métodos de mejora 2018. ....	16
Tabla 2.Requisitos de buenas prácticas de manufactura de las instalaciones 2018. Fuente: Buenas prácticas de manufactura 2020. ....	19
Tabla 3.Perfil profesional de los Expertos .....	25
Tabla 4.Operacionalización de la variable.....	25
Tabla 5.Resultados del diagnóstico de los Materiales que se realizan en el restaurante Cuchara de Palo.....	36
Tabla 6. Resumen de los resultados obtenidos.....	37
Tabla 7.Resumen del diagnóstico de los Métodos .....	38
Tabla 8.Resumen del diagnóstico de los Métodos. ....	39
Tabla 9.Resultados del diagnóstico de Maquinaria .....	40
Tabla 10.Resumen del diagnóstico Maquinaria.....	41
Tabla 11.Resumen del diagnóstico de Mano de Obra .....	41
Tabla 12.Resumen del diagnóstico Mano de Obra .....	42
Tabla 13.Resumen del diagnóstico Medio Ambiente .....	42
Tabla 14.Resumen del diagnóstico de los métodos que se realizan en el restaurante Cuchara de Palo.....	44
Tabla 15.Resultados Globales de la evaluación.....	44
Tabla 16.Resumen de falencias detectadas .....	44
Tabla 17.Estrategias para mejora de Materiales. ....	47
Tabla 18.Propuesta de mejora de Métodos .....	48
Tabla 19.Propuesta de mejora para Maquinaria .....	50
Tabla 20.Propuesta de mejora Mano de Obra .....	51
Tabla 21.Propuesta de mejora Medio Ambiente. ....	52
Tabla 22.Plan de mejoras Materiales .....	54
Tabla 23.Plan de mejoras Métodos.....	55
Tabla 24.Plan de mejoras Mano de Obra.....	56
Tabla 25.Plan de mejoras Maquinaria .....	57
Tabla 26.Plan de mejoras Medio Ambiente.....	58
Tabla 27.Costo de la implementación del plan de mejoras Materiales.....	59
Tabla 28.Costo de la implementación del plan de mejoras Materiales.....	59
Tabla 29.Costo de la implementación del plan de mejoras de la Materiales ....	59

Tabla 30.Costo de la implementación del plan de mejoras de Mano de obra. .	60
Tabla 31.Costo de la implementación del plan de mejoras de Mano de obra. .	60
Tabla 32.Costo de la implementación del plan de mejoras de Métodos .....	61
Tabla 33.Costo de la implementación del plan de mejoras Maquinaria .....	61
Tabla 34.Costo de la implementación del plan de mejoras de recursos Medio Ambiente .....	62

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1.Estructura Organizativa.....	34
Figura 2. Cadena de valor del restaurante .....	36

## **INDICE DE ANEXOS**

Anexos 1.Lista de chequeo .....	71
Anexos 2.Autorización.....	72
Anexos 3. ....	73
Anexos 4.Métodos.....	73
Anexos 5.Máquinaria.....	74
Anexos 6.Materia prima .....	75
Anexos 7.Medio ambiente .....	75
Anexos 8.Materiales.....	76

**Maria José Coello Ponce.** PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA GASTRONOMICO EN EL RESTAURANTE CUCHARA DE PALO EN EL SECTOR LA RONDA DE QUITO ECUADOR. Gastronomía. Universidad Iberoamericana del Ecuador. Quito, Ecuador 2025 (91) pp.

## **RESUMEN**

Este estudio tuvo como objetivo proponer un plan de mejora gastronómica para el restaurante Cuchara de Palo, ubicado en el sector La Ronda de Quito, Ecuador. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y un diseño no experimental transversal. La unidad de análisis fue el Restaurante Cuchara de Palo; para su estudio se diseñó una lista de chequeo basada en cinco dimensiones: Maquinaria, Métodos, Medio Ambiente, Mano de Obra y Materiales; la validez del instrumento fue determinada a través del juicio de tres expertos en el área. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de observación. Los resultados evidenciaron diversas falencias en cada una de las dimensiones evaluadas. En cuanto a Maquinaria, se detectó el uso de equipos obsoletos y falta de mantenimiento preventivo, lo que afecta la eficiencia operativa. En la dimensión Métodos, se identificó la ausencia de estandarización en los procesos de preparación y servicio, generando inconsistencias en la calidad de los platos. Respecto al Medio Ambiente, se hallaron deficiencias en la disposición de residuos y en las prácticas de sostenibilidad, lo que impacta negativamente en la imagen del establecimiento. En la categoría de Mano de Obra, se observó una necesidad de capacitación del personal en técnicas culinarias y atención al cliente, afectando la experiencia gastronómica. Finalmente, en Materiales, se evidenció una gestión ineficiente de insumos, con problemas en el almacenamiento y control de inventarios, lo que repercute en desperdicio de productos. A partir de estos hallazgos, se formularon estrategias de mejora orientadas a mejorar cada una de las dimensiones analizadas. Estas estrategias fueron integradas en un plan de acción detallado, se realizó un análisis de costos para estimar la inversión del plan, con el objetivo de garantizar la viabilidad de las mejoras propuestas y contribuir al fortalecimiento de la competitividad del restaurante.

**Palabras clave:** plan de mejora, estrategias, métodos, medio ambiente, gastronomía.

## INTRODUCCIÓN

La gastronomía es una de las expresiones culturales más significativas de cualquier sociedad, ya que no solo refleja la identidad de un lugar, sino también su historia, tradiciones y valores. En el caso de Ecuador, la diversidad geográfica y cultural ha dado lugar a una rica oferta culinaria que varía de una región a otra, convirtiéndola en un atractivo turístico y económico a nivel nacional e internacional. La gastronomía ecuatoriana es un puente entre la tradición ancestral y las innovaciones contemporáneas, lo que la convierte en un sector dinámico y en constante evolución.

Quito, la capital del país, se destaca no solo por su patrimonio cultural, sino también por su creciente oferta gastronómica. Uno de los sectores más emblemáticos de la ciudad es La Ronda, una calle histórica conocida por su arquitectura colonial y su vibrante vida nocturna, que ha consolidado una importante identidad turística y gastronómica. La zona es visitada tanto por turistas nacionales como internacionales, quienes buscan disfrutar de la cultura local, la música, el arte y, por supuesto, la comida típica de la región.

Sin embargo, la creciente competencia y las nuevas demandas del consumidor exigen una constante mejora en los servicios y productos ofrecidos en esta zona. Es por ello que este plan de mejora gastronómica tiene como objetivo elevar la calidad de la oferta culinaria en La Ronda, optimizando la experiencia de los visitantes y posicionando al sector como un referente gastronómico en Quito. A través de un análisis detallado de la situación actual y la implementación de estrategias innovadoras y sostenibles, se busca fortalecer la competitividad del sector, garantizar la satisfacción del cliente y contribuir al desarrollo económico y turístico de La Ronda.

El objetivo general de la investigación es proponer un plan de mejora de producción gastronómica en el restaurante Cuchara de Palo ubicada en el sector la Ronda. Para ello, se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) Diagnosticar la situación actual del restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito, desde la perspectiva de las 5M, (2) Determinar las falencias existentes de acuerdo al análisis realizado al restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito, (3) Definir estrategias de mejoras para el restaurante

Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito, (4) Diseñar un plan de mejoras para el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito.

Planteado lo anteriormente mencionado este estudio propuso el plan de mejora gastronómica en el sector la Ronda de Quito Ecuador, con el fin de mejorar la estructura operacional mediante el estudio y desarrollo de las 5M (Métodos, Maquinarias, Mano de obra, Materiales, Medio ambiente).

Por eso, esta investigación, pretende mejorar las estrategias del sector de la Ronda de Quito - Ecuador, a través de un plan de mejora gastronómico, dando a conocer el turismo del sector, además de implementar nuevas propuestas y mejoras gastronómicas en el restaurante. El presente estudio se realizó en un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental - transversal, además el tipo de investigación fue documental y de campo.

La investigación está conformada por cinco (5) capítulos, empezando por el capítulo I titulado el problema, donde se evidencia la presentación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e impacto y el alcance de la investigación.

Continuando así con el capítulo II, titulado marco teórico donde se detallaron los antecedentes de la investigación, bases teóricas, y fundamentación legal, que respaldan el desarrollo de los objetivos planteados en el capítulo I.

Seguido por el capítulo III, titulado marco metodológico, donde se encuentra la naturaleza de la Investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas de análisis de datos.

Continuando con el capítulo IV, titulado análisis e interpretación de los resultados en este capítulo podemos evidenciar los resultados obtenidos por cada objetivo específico tras haber aplicado la lista de chequeo y sus resultados por dimensiones y siendo analizados mediante estadística descriptiva usando tablas de frecuencia relativa.

Finalizando de esta manera con el capítulo V, titulado conclusiones y recomendaciones donde se concluye los resultados de los objetivos de la investigación, dando así recomendaciones para futuras investigaciones.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

En este capítulo se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e impacto de la investigación y finalmente el alcance del estudio.

#### **Planteamiento del problema**

La industria gastronómica es un sector clave dentro de la economía y el turismo a nivel mundial. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022), la gastronomía representa un componente esencial en la experiencia de los viajeros, influyendo significativamente en la elección de destinos y en el nivel de satisfacción de los turistas. En América Latina, la cocina tradicional ha cobrado relevancia como un atractivo cultural y diferenciador en mercados competitivos (González & Ramírez, 2021). No obstante, el crecimiento del sector gastronómico implica retos relacionados con la calidad del servicio, la innovación en los menús, la sostenibilidad operativa y la fidelización de clientes.

En este sentido, el sector gastronómico ha tenido que adaptarse a los cambios constantes que surgen por las nuevas necesidades o distinciones de los consumidores. De igual forma los altos niveles de competitividad impulsan a que cada establecimiento de alimentos y bebidas busque estrategias de mejora los cuales, les permita diferenciarse del resto de restaurantes y a su vez siga siendo parte del mercado.

Al respecto (Acosta, Zambrano y Fernando, 2020) señalan que:

El mundo comercial es más exigente, en donde a los consumidores las empresas les ofrecen toda clase de productos y servicios con distintas características unos de calidad, unos costosos, otros no; en fin, es por ello que la única manera de superar esto frente al mercado al cual pertenecemos, es ofrecer al consumidor algo mejor, algo que los diferencie de los demás. Dicho de otra manera, es una estrategia que permite distinguir un producto o servicio de otros, ofreciendo algo nuevo dentro de un segmento de mercado, creando la percepción de que no hay sustituto disponible en el mercado. (Acosta, Zambrano y Fernando, 2020, pág. 21)

Lo que demuestra que, al implementar mejoras de manera integral en un restaurante, esto genera ventajas competitivas que facilitan su crecimiento y sostenibilidad.



A modo de ejemplo se tiene que en países como Cuba la competencia entre las empresas hace referencia a la implantación de mejoras en sus negocios para brindar un desarrollo continuo del establecimiento. De hecho, las grandes franquicias de alimentos como KFC aplican nuevas mejoras para competir con otras empresas de relieve similares y así alcanzar objetivos mejores plateados (Bernaola, 2021).

El escenario de locales gastronómicos en Perú es un poco diferente, pues que la planificación de las empresas se encuentra dirigidas por el organismo de Alimentación Pública, las cuales establecen que toda institución Debra ser organizada netamente correcta en cuanto a sus servicios de alimentación, fundamentados claramente en un Manual de Cartas y Sistemáticas (Matos, 2021).

En cuanto a otros países como Colombia, algunas de sus compañías están en riegos de fracasos debido a su poca competitividad, y la falta de experiencia e inclusive su poco desempeño de innovación, esto se ha considerado a que ponen en marcha planes de mejora que les ayude a corregir las falencias culinarias o administrativas de sus establecimientos. Un claro ejemplo de estas insuficiencias de mejoras, en el restaurante “la Cañita” la cual empezó a desgastarse con el tiempo, puesto que su rentabilidad en el mercado tuvo una disminución drásticamente, por lo que se vio en la necesidad de adicionar nuevos cambios en la empresa basados en necesidades de los clientes (Escobar y Garzón, 2020).

Además, según lo platea el grupo de investigación de la Universidad Mediterráneo, (2001) citado por (Mejía, 2021) la pertenencia de las empresas de forma de entorno del mercado depende de “la diferencia que se presenta entre restaurantes, como ventajas competitivas basadas en las diferentes fortalezas de desarrollo con el paso de los años como son la calidad del servicio, innovación, instalaciones, entre otros”. Este estudio encontró que el plan de mejoras para el restaurante se someterá a cambios de maquinarias, mano de obra, insumos, para mayor producción en un 30%, también se analizó a más de 7 mil participantes durante un periodo de 5 años y hubo cambios positivos.

En Ecuador, el sector gastronómico ha experimentado un auge en los últimos años, impulsado por el turismo y la revalorización de la cocina tradicional MDT (2023). La ciudad de Quito, como Patrimonio Cultural de la Humanidad, posee una amplia oferta culinaria que mezcla tradición e innovación, destacándose sectores emblemáticos como La Ronda. Este barrio, conocido por su riqueza histórica y su atractivo turístico, alberga diversos restaurantes que buscan captar la atención de visitantes nacionales e internacionales. Sin embargo, la competencia en la zona es alta, lo que exige a los establecimientos optimizar su gestión para garantizar su sostenibilidad y crecimiento Paredes (2020).

En este contexto, el restaurante “**Cuchara de Palo**” ha logrado posicionarse dentro del sector gastronómico de La Ronda gracias a su enfoque en la cocina tradicional ecuatoriana. No obstante, enfrenta diversas problemáticas que afectan su competitividad y rentabilidad. Entre ellas, se han identificado deficiencias en la atención al cliente, una limitada estrategia de marketing, procesos operativos poco eficientes y la falta de innovación en su propuesta gastronómica. Estos factores pueden influir negativamente en la experiencia del consumidor y, en consecuencia, en la lealtad y preferencia de los clientes.

Además, surgen diferentes de ideas Los actores involucrados en esta problemática incluyen los propietarios y administradores del restaurante, quienes deben liderar la implementación de estrategias de mejora; los empleados, cuya capacitación y desempeño impactan directamente en la calidad del servicio; los clientes, cuyas expectativas y satisfacción determinan la sostenibilidad del negocio; y las entidades reguladoras y turísticas, que establecen normativas y estrategias para fomentar el desarrollo del sector. Además, la competencia en la zona representa un factor clave que impulsa la necesidad de diferenciación y mejora continua.

Dado este escenario surge la siguiente interrogante:

¿Qué elementos se deben considerar en la definición de un plan de mejora para el restaurante “Cuchara de Palo” en el sector de la Ronda-Quito?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

- Proponer un plan de mejora de producción gastronómica en el restaurante “Cuchara de Palo” ubicada en el sector la Ronda.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito, desde la perspectiva de las 5M a partir de la observación directa
- Determinar las falencias existentes de acuerdo al análisis realizado al restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito.
- Definir estrategias de mejoras para el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito
- Diseñar un plan de mejoras para el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito

## **Justificación e impacto de la Investigación**

En la actualidad con la evolución de la gastronomía a nivel mundial y el desarrollo de nuevas técnicas de preparación de los alimentos, se ha hecho necesario comenzar a investigar nuevas tendencias e ideas innovadoras que ayuden al crecimiento de la gastronomía mediante productos típicos y tradicionales del Ecuador. Lo cual se evidenciará con la visita de turistas locales e internacionales, obteniendo ganancias para el restaurante.

Por tal razón, la propuesta de plan de mejora para el restaurante “Cuchara de Palo”, es importante para el fortalecimiento en el ámbito gastronómico a través de un valor agregado que marque la diferencia en el sector comercial La Ronda. Por ello, el presente trabajo de titulación constituirá un aporte práctico beneficiando mediante las propuestas de plan de mejoras con un seguimiento correcto de las operaciones se tendrá un manejo de tiempos, fluidez óptima durante la producción, prácticamente el mejoramiento del control de todos los procesos que engloba las áreas de alimentos y bebidas, que permita superar cada actividad.

Por otro lado, con esta investigación se podrá ir beneficiando al restaurante “Cuchara de Palo” con una efectiva propuesta de plan de mejora, teniendo relación directa de cada uno de los procesos de producción que se manejan dentro del establecimiento, además por naturaleza exige un trato personalizado, tanto con los clientes como con los subordinados.

Los beneficiarios de la presente investigación serán los dueños, los moradores, turistas y los clientes que frecuentan el establecimiento gastronómico “Cuchara de Palo” en el sector de la Ronda-Quito.

Por último, la Universidad Iberoamericana del Ecuador también se favorecerá con el presente trabajo de titulación, ya que aporta diversas investigaciones de conocimientos para elaborar propuestas de planes de mejoras como guías a nuevos investigadores, estudiantes y consultores.

Para finalizar, se verifica la viabilidad del estudio con el conocimiento y las competencias de plan de mejora gastronómico, empleando teorías en la investigación siendo viable ya que cuenta con las habilidades y destrezas necesarias para desarrollar la misma, de igual manera se tiene el recurso económico y el tiempo para la ejecución de este estudio, finalmente se tiene acceso a la población de estudio para la recolección de datos.

### **Alcance de la investigación**

Se propone un plan de mejoras para el restaurante “Cuchara de Palo”, fundamentado en un análisis de los procesos, infraestructura, equipos, insumos y personal, teniendo el alcance de la investigación que propone su productividad en el restaurante “Cuchara de Palo” ubicado en el sector la Ronda de Quito – Ecuador; la cual se desarrolla como una investigación de campo que se ejecutará en un tiempo comprendido de octubre 2024- marzo 2025.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentan los aspectos relacionados con los antecedentes legales que sustentan la investigación. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), son estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema de estudio.

#### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes dentro de la investigación se definen como aquellas fuentes bibliográficas que han tratado con anterioridad el problema establecido en el presente estudio, y que contienen los resultados de estudios nacionales o extranjeros (Alvarado y Pérez, 2022).

La investigación realizada por Tupiza (2021) para obtener el título en Ingeniería en Administración de Empresas, elaborado en Quito-Ecuador en la Universidad Tecnológica Indoamérica, su título es: “Plan de mejoramiento para el restaurante “La Casa de leña” en Sangolquí Cantón Rumiñahui, esta investigación tuvo como propósito implementar un plan de mejoras para proponer la elaboración de productos innovadores que satisfagan a los clientes. Los métodos de investigación utilizados son de tipo cuantitativo y cualitativo por la aplicación de encuestas y entrevistas en el restaurante, también hacen uso del modelo de las Cinco Fuerzas de Porter. Como resultado del estudio se obtuvo que, el incremento de un nuevo plato en el menú se generó mayor interés por parte de los clientes y con el uso de redes sociales varias personas comenzaron a visitar el local.

Esta investigación de Tupiza (2021), se relaciona con el presente estudio ya que ambos proponen un plan de mejoras para un establecimiento gastronómico, el aporte radica en la propuesta del plan de mejora de esta investigación la cual sirve de guía para desarrollar el plan de mejora que se propone en este estudio.

En segundo lugar, se tiene la investigación realizada por Carrasco (2022), en su investigación titulada: Plan de mejora a los procesos de las áreas de servicio del

departamento de Alimentos y Bebidas del hotel Wyndham Airport, ubicado en la provincia de Pichincha; hace referencia a realizar correcciones en los procesos de las áreas del departamento de Alimentos y Bebidas con el fin de mejorar la calidad de los productos, manteniendo estándares que garanticen alimentos inocuos y un servicio adecuado para satisfacer las necesidades de los clientes. El método que utilizó esta investigación es descriptivo cualitativo, mediante la realización de una entrevista al personal de servicio y de una lista de chequeo a los distintos departamentos del área de Alimentos y Bebidas del establecimiento. Se identificó que el hotel no realiza capacitaciones, que el proceso de producción no es fluido y que no existe una comunicación clara entre departamentos que permita asegurar la satisfacción de los visitantes.

El estudio realizado por Carrasco permite tener un aporte al plan de mejoras gastronómico dentro del área de producción del departamento de Alimentos y Bebidas, a tal manera a través de una correcta propuesta se podrá verificar las fallas y buscar soluciones de satisfacción de las necesidades del cliente.

En tercer lugar, se tiene la investigación realizada por Maldonado (2020), titulada: Propuesta de plan de mejoras para la producción gastronómica de los restaurantes de tercera categoría ubicada en Costa Rica, tiene como objetivo diseñar un plan de mejoras para la producción gastronómica de los restaurantes de tercera categoría. Esta investigación fue realizada mediante un exhaustivo análisis y ejecución de una metodología cuantitativa en conjunto a herramientas metodológicas como encuestas y entrevistas efectuadas a los propietarios de los restaurantes y turistas nacionales e internacionales. Las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizó fue un cuestionario para evaluar el servicio de las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles con la creación del modelo SERVQUAL, adaptaron un instrumento con las mismas bases de las cinco dimensiones de la calidad del servicio y de esta manera crean DINESERV.

La presente investigación sirvió como guía para la realización de la propuesta de plan de mejoras gastronómicas, de tal manera, ayudará a la calidad del servicio para trabajar en el ámbito de procesos de producción gastronómica, que contribuirá al restaurante en convertirse en un establecimiento llamativo por su gastronomía.

Finalmente, se tiene la investigación realizada por Castillo (2021), titulada: Plan de mejoramiento en el restaurante y pizzería Bahareque como base para la aplicación de las BPM ubicada en la ciudad de Caldas, Antioquia, tiene como objetivo desarrollar un plan de mejoramiento en el restaurante y pizzería bahareque como base para la aplicación de las BPM. La metodología se basa en un enfoque metodológico mixto, por cuanto analiza variables cuantitativas y cualitativas. Las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizó encuesta para la recolección de información y que ayudan a identificar la población y muestra a la que está dirigido el proyecto. Técnica que se aplica con la finalidad de conocer gustos, preferencias y tendencias del cliente y sobre todo determinar la viabilidad del proyecto, definiendo si la oferta y demanda existente es adecuada para el mejoramiento en el restaurante y pizzería Bahareque.

El aporte de este estudio para la presente investigación, radica en las encuestas para la recolección de información utilizadas para el desarrollo de nuevos productos de aplicación de planes de mejora, por lo tanto beneficiara con la aplicación de recolección de información en base a las normas BPM para el progreso en el restaurante y pizzería Bahareque.

### **Bases teóricas**

Las bases teóricas fueron ejecutadas en función de dos aspectos de método específico que tiene como objeto explicar el fenómeno p problema propuesto el marco referencial que sustenta el estudio (Arias, 2016). A continuación, se describen los principales aspectos teóricos que sustentan la presente investigación: clasificación de restaurante, plan de mejoras.

### **Restaurantes**

Es un establecimiento donde la materia prima se transforma en alimento, lo cual se vende a unos clientes que quieren pagar por un servicio. Al respecto, Adria (2020) lo define como:

El lugar de encuentro entre quien ofrece un servicio y el que se beneficia de él, previo pago. En este sentido, conviene aclarar que, al referirnos a un restaurante, estamos hablando de cocina en la esfera pública, en contraposición con la cocina que se puede desarrollar en privado, en el ámbito doméstico”.

Del mismo modo, un restaurante busca satisfacer las necesidades de los clientes mediante un intercambio económico y la satisfacción de sus necesidades alimenticias como nutricionales.

## **Tipo de restaurantes**

De acuerdo a la clasificación de restaurantes existen algunas categorizaciones basadas en qué tipo de temática o filosofía de restaurantes se busca encajar o seguir. Galarza, (2019) propone (04) cuatro tipos de restaurantes:

**Restaurantes gourmet:** este tipo de restaurantes ofrecen menús o platos de autor, que se convida al comensal la experiencia gastronómica mediante los sentidos, además son restaurantes costosos porque manejan productos premium.

**Restaurantes de especialidades:** son restaurantes pre establecidos donde el menú es por regiones o países de acuerdo a la elección del establecimiento, dentro de su menú pueden tener proteínas como: mariscos, aves, carnes o pastas. Usualmente los restaurantes de especialidades son: mexicano italiano japones, tailandés, entre otros.

**Restaurante familiar:** usualmente, este tipo de establecimientos son con precios moderados donde la mayoría de los restaurantes de cadena o restaurantes populares de la zona, por lo general ofrecen ambientes acogedores y amigables con el consumidor y su oferta gastronómica suele ser abundante.

**Restaurante conveniente:** este tipo de restaurantes se caracterizan por su rapidez y por su precio económico, la mayoría de este tipo de establecimientos suele ser fast food.

## **Manejo de Restaurantes**

El manejo de restaurante conlleva de la gestión diaria del negocio dentro de la industria del restaurante, lo cual incluye el control y la inspección de aquellas actividades laborales ejecutadas diariamente por el personal, desde la fuerza mano de obra, hasta las actividades del área administrativa, contable y financiera. Esta constante fiscalización otorga a los propietarios la oportunidad de generar planificaciones estratégicas, la garantía de los esfuerzos de mercadeo y sobre todo aporta positivamente al alcance de los objetivos la gestión en la entidad (Masaquiza, 2020).

Por lo anterior se comprende que los propietarios y dueños de negocios de restauración deben poseer una alta comprensión de cada una de las áreas que conforman a la entidad, las responsabilidades del personal y como se trabaja por medio de un seguimiento de las operaciones, prestando especial importancia a



la manera en la que el personal se dirige y presta el servicio de atención a los clientes dentro del establecimiento.

### **Clasificación de restaurantes**

#### **Restaurante 5 tenedores**

Estos lugares proporcionan facilidades como accesos separados para los clientes y personal especializado. Ofrecen servicios extras como áreas de espera y acogida, un comedor con ambiente cómodo y decorado con estilo, equipamiento adecuado, disponibilidad de teléfono para los clientes, así como aire acondicionado y calefacción. También cuentan con baños amplios y separados, una cocina funcional y bien equipada, con vajilla, cristalería y mantelería que armonizan con la decoración y el tema del restaurante (Baquerizo y Mora, 2015), citado por (Meneses, 2015).

Esto se evidencia mediante la gestión y control eficiente del negocio, incluyendo políticas internas y externas, así como decoraciones cuidadas como vajillas y alimentos de alta calidad y una gastronomía excelente Sirviella (2019), citado por (Blanco, Marcillo, Párraga, Ulacia y López 2023).

#### **Restaurante 3 tenedores**

Estos restaurantes son probablemente los que más comensales reciben. Se distinguen significativamente de otros debido a su alta demanda (Pilar, 2023).

Un restaurante de 3 tenedores se distingue por su entorno organizacional con una capacidad limitada para la innovación. No se implementan procedimientos específicos para promover innovaciones, lo que impide la creación de ambientes propicios para ello. A pesar de esto, es posible generar espacios donde puedan surgir ideas creativas de forma lúdica, sin necesidad de mantener un ambiente excesivamente formal, considerando el tipo de cliente que frecuenta estos establecimientos (Bonilla, 2022).

#### **Restaurante 1 tenedor**

Estos establecimientos se centran únicamente en ofrecer servicios básicos, sin descuidar los elementos esenciales que se esperan de un restaurante (Blanco, et al. 2023).

Los restaurantes de esta clasificación deben contar con áreas separadas para el comedor y la cocina. Ofrecen un menú sencillo que incluye al menos cuatro entradas. La vajilla, cristalería y mantelería son simples, limpias y duraderas, y

aunque los meseros no tienen uniforme obligatorio, se presentan muy bien aseados (Rodríguez, 2018) citado por (Solano, 2019).

Clasificación por concepto de restaurante:

### **Buffet**

La idea de un restaurante buffet evoca los tradicionales establecimientos de este tipo en Estados Unidos, donde por un precio específico, una persona puede comer todo lo que desea y elegir entre diferentes opciones gastronómicas. Tradicionalmente, se conoce como un restaurante familiar que ofrece un servicio completo, con mesas y sillas, y un amplio menú. Usualmente, no ofrecen servicio de cerveza ni licor y son restaurantes agradables. (Narvaez, 2012)

Un bufé es esencial en la gastronomía de hoteles, restaurantes y comedores, con relevancia histórica desde el siglo XIX. Aunque populares, generan mucho desperdicio de alimentos, con graves consecuencias ambientales y acentuando la desigualdad alimentaria. Para mitigar estos problemas, se proponen soluciones como reasignar residuos a nuevos productos, aplicar políticas legales y fomentar la reducción de residuos en el comercio minorista mediante multas e incentivos, preservando así la esencia de los bufés (Kundamal, 2023).

### **Gourmet**

El término gourmet, de origen francés, se refiere a personas con un paladar exquisito que pueden apreciar la calidad de las elaboraciones y sus ingredientes. Además, describe productos exclusivos y de alta calidad, así como los establecimientos que los venden. Restaurantes gourmet son prestigiosos, a menudo reconocidos por estrellas Michelin u otros premios, con platos originales, decoración cuidada, y una bodega selecta, ofreciendo una experiencia de slow-food relajada y exquisita (López y Fernández, 2021).

La gourmetía se entiende como una expresión cultural arraigada en las artes culinarias, celebrando los placeres de la comida y la bebida. Proviene del término francés "gourmand", derivado de "gout" (gusto), denotando un amor refinado y desmedido por la comida. Los productos gourmet son preparaciones meticulosamente elaboradas con ingredientes selectos y altos estándares de higiene, preservando al máximo las cualidades alimenticias (Chicago, 2014), citado por (Garzón, 2018).

Cabe mencionar el restaurante objeto de estudio tiene un enfoque específico en la gastronomía ecuatoriana, ya que se establece en la categoría tradicional

ubicado en la calle la Ronda centro de Quito, un lugar histórico y turístico, los restaurantes suelen tener influencias locales, ya que se manifiesta un tipo de restaurante de restaurante de un tenedor lo que manifiesta que ofrecen variedad a los comensales con el fin de satisfacer la tradición con cualidades, cabe resaltar que el personal no es tan presentable y su mantelería no es sofisticada, cuenta con un ambiente de distracción a quienes lo frecuentan.

### **Plan de mejoras**

El plan de mejoras se instaura como las principales fases para el próspero desarrollo de una organización, este es propio y único para cada tipo de institución, pero siempre buscaran lo mismo que es la prosperidad y crecimiento de cada uno de los miembros que la integran. Consiste en dar las pautas para generar una idea de negociación orgánica y sostenible para generar una clientela feliz y leal (Arias F. , 2016).

Cabe resaltar el plan de mejoras expone que una organización cuenta con un servicio de excelencia cuando su estructura laboral está ligada con su capacidad de realizar continuas mejoras a todas y cada una de las etapas que intervienen en su actividad culinaria. El progreso se ocasiona cuando se es capaz de aprender constante mente de sus propias vivencias y del entorno contemporáneo, analizando las fortalezas de su organización de las debilidades de esta con respecto a su competencia directa lo cual expone Harbas,(2020) .

El aporte de esta investigación manifiesta que el plan de mejoras ayuda a intervenir en aspectos gastronómicos como infraestructura, mano de obra, Manual de aseo, materiales, con un fin determinado en un plan de mejoras.

### **Concepto y Características**

Un plan de mejoras consiste en un análisis, cuyo propósito es el de modificar ciertos elementos de una empresa para mejorar su funcionamiento en distintos ámbitos, también sirve para corregir las falencias detectadas en la organización a través de un diagnóstico preliminar. Este tipo de planificación contribuye a que el establecimiento comercial pueda enfrentar los obstáculos presentes y cumpla sus metas establecidas en su futuro empresarial. Tal como lo define al plan de mejoras Pedro et al. (2022) citado por Beltrán y Harbas (2020) es:

Propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico, los planes de mejoras permiten analizar problemas a nivel global del establecimiento, definir estrategias a corto y medio plazo, priorizar metas, incluir a los involucrados de las organizaciones para contribuir con las mejoras y asignar de forma óptima los recursos.

El aporte de la presente investigación manifiesta, en analizar cuáles son las mejoras que necesita el establecimiento, para definir con estrategias asertivas, y favorecer con un plan de mejoras gastronómico.

Entre otras características correspondientes al plan de mejoras que menciona Vega (2021) se encuentran:

- Los planes de mejora se centran en reformar aquellos factores internos o externos de la empresa, los cuales presentan problemas que perjudican al producto que se oferta.
- Un plan de mejora puede reducir los riesgos a los que se enfrenta la organización en cualquier periodo de tiempo.
- Los planes de mejora son aplicados para la disminución de procesos imperfectos, e incluso para el diagnóstico de los mismos se puede hacer uso de herramientas como metodología Kaizen y círculo de Deming.

### **Tipos de métodos de mejora**

Las metodologías de análisis de procesos de mejora consisten en un conjunto de diferentes técnicas que se utilizan en las distintas etapas del análisis, por tal razón, según Gutiérrez (2018) menciona que:

“La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño”.

La mejora continua es una estrategia por medio de la cual las empresas se posicionan mejor en el mercado, esto se logra por medio de obtener la satisfacción del cliente y su aprobación en cuanto al servicio que recibió, por esta razón, Mejía (2018) menciona que: “El plan de mejora gastronómico como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo, cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado”, en la Tabla 1 se presentan los tipos de mejoras.

**Tabla 1.**Tipos de métodos de mejora 2018.

Tipos	Concepto
<b>KAISEN</b>	Este modelo se basa sobre todo en realizar pequeños cambios que no conlleven grandes esfuerzos, en lugar de marcarse objetivos demasiado grandes
<b>LEAN MANUFACTURING</b>	El objetivo es optimizar al máximo los recursos tanto materiales como humanos además del tiempo invertido en cada proceso, teniendo siempre como centro la satisfacción del cliente.
<b>PDCA</b>	Planificar: es donde se elige qué acciones son candidatas a mejorar y se definen cuáles van a ser los objetivos
	Hacer: se ejecuta una prueba con los cambios que se van a realizar para obtener la mejora elegida en la fase anterior
	Revisión: en este punto se chequea si la prueba realizada ha dado el resultado previsto, en caso de que el resultado no haya sido el esperado, se vuelve atrás para corregirla y reajustarla
	Actuar: una vez que ya hemos verificado que la propuesta decidida en el paso primero ha dado los resultados esperados, llega el momento de implantarlo de manera definitiva.

Fuente: Mejía S. 2021.

### **Técnica de 5M**

La técnica de las 5M es una herramienta utilizada principalmente en la gestión de la calidad para identificar, analizar y clasificar las posibles causas de un problema o de variaciones en un proceso. Es una metodología asociada comúnmente al diagrama de Ishikawa o diagrama de causa-efecto, desarrollado por Kaoru Ishikawa, quien propuso esta técnica como una forma estructurada de abordar la resolución de problemas en la mejora continua (Ishikawa, 1985).

Las 5M representan cinco categorías clave que influyen en los procesos organizacionales:

**Mano de obra (Man):** Considera los factores relacionados con las personas que ejecutan las actividades, como habilidades, formación, motivación y carga de trabajo.

**Máquinas (Machine):** Incluye los equipos, herramientas y tecnología empleada, evaluando su funcionamiento, mantenimiento y obsolescencia.

**Métodos (Method):** Analiza los procedimientos, políticas y estándares que rigen la ejecución del trabajo.

**Materiales (Material):** Evalúa la calidad, disponibilidad y especificaciones de los insumos utilizados en el proceso.

**Medio ambiente (Milieu/Environment):** Examina el entorno donde se realiza el trabajo, incluyendo factores como temperatura, iluminación, ruido y cultura organizacional.

La técnica de las 5M se emplea para:

- Determinar las posibles causas raíz de un problema o variación.
- Facilitar la identificación de áreas de mejora dentro de los procesos organizacionales.
- Promover la colaboración interdisciplinaria al abordar problemas complejos desde múltiples perspectivas.
- Contribuir al desarrollo de planes de acción basados en datos para eliminar o mitigar las causas identificadas.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la Republica del Ecuador**

En cuanto a las normativas que detallan actividades consideradas como prohibidas dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas, el Reglamento de la constitución de la Republica del Ecuador (2008) plantea:

Art. 24.- Prohibición sobre comercialización. - Se prohíbe a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios o infraestructura que no correspondan a su clasificación o categorización. Es decir, las clasificaciones o categorías no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio brindado (pág. 11).

Art. 25.- Impedimentos. - Los establecimientos de alimentos y bebidas no podrán desarrollar actividades de intermediación u operación turística directamente, solo a través de agencias de servicios turísticos legalmente registradas; además, no podrán ofrecer otros servicios turísticos como transporte, guíaanza turística o alojamiento.

En los artículos anteriores se recalca que no se puede ofertar productos o servicios que se encuentren fuera de la categoría a la que corresponde el

negocio, por ejemplo, si el negocio está dentro de la sección de cafetería, no puede salirse de esta área y empezar a ofertar productos que nada tienen que ver con esto como por ejemplo la venta de equipos tecnológicos o elementos fuera de lugar como alojamiento que corresponde a una actividad turística

### **Reglamento de funcionamiento de restaurante**

Los reglamentos de funcionamiento gastronómico según el Ministerio de Turismo (2018) son:” esenciales al tener conocimiento acerca de la clasificación al cual pertenece; para que con base a ella reconozca cuales son los servicios o productos que puede ofrecer a los clientes legalmente basado en su categoría” p.26. Por lo tanto, se clasifican en:

Art .1: Serán considerados como restaurantes aquellos establecimientos que sirvan al público en general comidas y bebidas, para consumir en el mismo local por un precio determinado. PARRAFO. - Dichos establecimientos deberán cumplir con las condiciones y requisitos del presente reglamento y cualesquiera otras disposiciones anexas.

Art. 2.- Quedan excluidos, sin embargo, del ámbito de aplicación del presente reglamento:

a) Los comedores universitarios y escolares, los comedores para los trabajadores de una empresa, los comedores populares y en general, todo establecimiento dedicado únicamente a servir comidas y bebidas a grupos particulares en áreas calificadas como privadas.

b) Los restaurantes en clubes sociales, deportivos y otros, en los cuales la entrada está limitada únicamente a los socios y sus familiares, es decir, todos aquellos que no tengan carácter «público».

c) Los servicios de comedores en naves marítimas y aéreas.

Cabe mencionar, que el objeto de estudio en la investigación se enfoca en un establecimiento de alimentos y bebidas que entra en la categoría de restaurante, por ende, la propuesta de un producto gastronómica debe orientarse al tipo de comida que se puede ofertar en esta clasificación.

### **Normativa de Calidad BPM**

Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Por lo cual, el reglamento de Registro y Control Sanitario, en su artículo 15, numeral 4, establece como requisito para la obtención del Registro Sanitario,

entre otros documentos: “La presentación de una Certificación de operación de la planta procesadora sobre la utilización de buenas prácticas de manufactura” p.4, por tal motivo, que es importante que el país cuente con una normativa actualizada para que la industria alimenticia elabore alimentos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura, las que facilitarán el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización, así como el comercio internacional, acorde a los avances científicos y tecnológicos, a la integración de los mercados y a la globalización de la economía.

### **Requisitos de buenas prácticas de manufactura de las instalaciones**

**Art. 3.- DE LAS CONDICIONES MINIMAS BASICAS:** Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, en el Tabla 2 se presentan los requisitos a cumplir.

**Tabla 2.**Requisitos de buenas prácticas de manufactura de las instalaciones 2018. Fuente: Buenas prácticas de manufactura 2020.

<ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo de contaminación y alteración sea mínimo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiado que minimice las contaminaciones.</li><li>• Superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.</li></ul>

En la tabla 2, se establece las buenas prácticas de manufactura de las instalaciones lo cual se establecen mejoras y cambios que se efectúen en los establecimientos. Lo cual, se diseña faces de mejoras para lo que se otorga con dicho artículo lo estipula, control sanitario, control plagas, diseño de áreas, maquinaria adecuada.

**Art. 62.-** El sistema de aseguramiento de la calidad debe, como mínimo, considerar los siguientes aspectos:



1. Especificaciones sobre las materias primas y alimentos terminados. Las especificaciones definen completamente la calidad de todos los alimentos y de todas las materias primas con los cuales son elaborados y deben incluir criterios claros para su aceptación, liberación o retención y rechazo.
2. Documentación sobre la planta, equipos y procesos.
3. Manuales e instructivos, actas y regulaciones donde se describan los detalles esenciales de equipos, procesos y procedimientos requeridos para fabricar alimentos, así como el sistema almacenamiento y distribución, métodos y procedimientos de laboratorio; es decir que estos documentos deben cubrir todos los factores que puedan afectar la inocuidad de los alimentos.

Es decir, se establece el sistema de aseguramiento de calidad como materias primas con el fin de describan como se ejecuta el artículo lo manifiesta el desempeño de buenas prácticas de control de calidad. En este sentido, esta investigación se enfoca en mejorar la calidad de aseguramiento de calidad, evidenciando los diferentes aspectos efectuados.

## **Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

### **Contexto de la Organización**

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.

Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.

Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos.

Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.

Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

## **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben:

- Ser coherentes con la política de la calidad.

- Ser medibles.

- Tener en cuenta los requisitos aplicables.

- Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.

- Ser objeto de seguimiento.

- Comunicarse.

- Actualizarse, según corresponda. La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

Planificación de los cambios Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar:

- el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.

- la integridad del sistema de gestión de la calidad.

- la disponibilidad de recursos.

- la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

En este capítulo se describe la naturaleza de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, operacionalización de la variable, instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad y finalmente las técnicas de análisis de datos.

#### **Enfoque de la investigación**

En concordancia con el paradigma de investigación, el presente estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo; el cual representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones o preguntas de investigación. Cada fase precede a la siguiente y no se pueden eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, es posible redefinir alguna etapa, si es requerido (Hernández y Mendoza, 2018).

Con lo mencionado anteriormente, la presente investigación se enmarco en un enfoque cuantitativo, debido a que esta investigación siguió un proceso tipo descriptivo, que comenzó con una idea inicial. Posteriormente, se planteó el problema y se formuló la pregunta de investigación, la cual se resolvió mediante lista de chequeo y antecedentes teóricos. Asimismo, se analizaron los datos obtenidos de la aplicación de observaciones y encuestas utilizando estadística descriptiva. Un aspecto importante a destacar es que los investigadores no manipularon el objeto de estudio.

#### **Nivel de la investigación**

Los niveles descriptivos miden la variable de estudio de forma independiente, enfocándose en revelar información sobre el qué, cómo, cuándo y dónde ocurre el fenómeno investigado para proporcionar una descripción detallada del mismo. Su propósito es especificar las propiedades y características de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos (Castillo, Gómez, Taborda & Mejía, 2021).

Como resultado de lo anteriormente mencionado, la presente investigación tuvo un nivel descriptivo, ya que se caracterizó la propuesta de plan de mejora en el restaurante “Cuchara de Palo” en el sector la Ronda de Quito Ecuador.

## **Diseño de la investigación**

El término diseño hace referencia a un conjunto de planes o estrategias que se emplean para conceptualizar o recopilar información necesaria que permita abordar el problema planteado. De este modo, el diseño se utiliza para analizar y asegurar la precisión en la pregunta de investigación. Además, el diseño de investigación posee características específicas que se ajustan a la naturaleza del estudio realizado, así como a la manera en la que se busca responder a la interrogante o hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

Con lo expuesto anteriormente, la investigación siguió un diseño no experimental-transversal, puesto que los datos fueron recolectados en un solo momento en el tiempo y las variables de estudio no fueron manipuladas por los investigadores.

## **Tipo de investigación**

Este estudio se basó tomando en cuenta los objetivos planteados en el presente documento, el cual se desarrolló siguiendo dos tipos de investigación documental y de campo.

La investigación de campo es aquella que implica en la recolección de antecedentes, obteniéndola directamente del entorno y de los sujetos investigados, para eso, es necesario visitar el lugar donde se da el fenómeno y así recoger datos (Pimienta y De la Orden, 2020). Así pues, en la presente investigación los datos fueron recolectados directamente en el lugar de estudio restaurante “Cuchara de Palo” en el sector la Ronda de Quito Ecuador.

## **Población y muestra**

La población en una investigación se define como el conjunto total de individuos, elementos o fenómenos que comparten una característica común y que son objeto de análisis (Ciencia Latina, 2023).

En este estudio, se consideró la unidad de análisis la cual, según Centty (2006), se define como:

“Los elementos en los que recae la obtención de información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información. Las unidades de análisis deben ser identificadas para poder precisar el tipo de instrumento de recolección de información por cuanto al no ser similares, su intervención proporcionando información puede resultar confusa o complicada”.

La investigación se centró en el análisis de procesos, su levantamiento y optimización, con base en la observación del objeto de estudio. Por esta razón, se utilizó la unidad de análisis, ya que permitió realizar un estudio más preciso de dichos procesos.

Es importante señalar que la unidad de análisis corresponde a la entidad más representativa del objeto de estudio en una medición y se refiere a qué o quién es el foco de interés en una investigación. En este caso, se estableció como unidad de análisis el restaurante “Cuchara de Palo” en el sector la Ronda de Quito Ecuador

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El éxito de una investigación descansa en buena parte en la pertinencia de las técnicas seleccionadas para la recolección de información, así como en la idoneidad de los instrumentos utilizados para tal fin. De allí que las técnicas de recolección de datos es el procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia. (Ramírez, 2007)

La técnica que se utilizó en el presente estudio es la Observación que es un método de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de los comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto al instrumento se empleó la Lista de chequeo que permite verificar la presencia o ausencia de determinados criterios, facilitando la evaluación sistemática de un proceso, producto o comportamiento. Cabe señalar que es un formato estructurado que contiene una serie de aspectos o criterios previamente definidos, utilizados para registrar la ocurrencia o ausencia de ciertos eventos, características o acciones dentro de un proceso de observación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Validez**

La validez es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de la variable evaluada y está relacionado con la eficacia con que un instrumento mide el objetivo. (Hernández y Mendoza, 2019).

En el presente estudio, se aplicó la validez de contenido a través del juicio de los expertos al instrumento de recolección de datos empleado; la validez fue realizada por dos (2) expertos en el área de gastronomía y un (01) un experto

del área de investigación, quienes dieron sus observaciones para el plan de mejora del restaurante. En la Tabla 3 se muestra el perfil profesional de los expertos:

**Tabla 3.** Perfil profesional de los Expertos

<b>Encuesta</b>	
<b>Expertos</b>	<b>Título profesional</b>
<b>Eduardo Rosero</b>	Mgst. (Profesor de aseguramiento de calidad)
<b>Luis Llerena</b>	Mgst. (Profesor de la carrera de Gastronomía)
<b>Juan. F Romero</b>	Mgst. (Profesora de la carrera de Gastronomía)

### **Operacionalización de la variable**

La operacionalización de la variable se define como “la implementación en la investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable, es decir, dimensiones e indicadores, Arias (2020).

En esta investigación, se llevó a cabo la operacionalización de la variable de plan de mejora a partir de las dimensiones correspondientes, las cuales se disgregaron en indicadores, para diagnosticar la situación actual en el restaurante en el centro histórico Quito-Ecuador para el plan de mejora gastronómico en el restaurante “Cuchara de Palo” en el centro histórico de Quito a partir de encuesta. Se presenta en la Tabla 4.

**Tabla 4.** Operacionalización de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Procesos de Restaurantes	Según Chaves (2016), "los procesos en un restaurante incluyen la gestión de insumos, la preparación de alimentos, la atención al cliente y el control de calidad, con el objetivo de optimizar la operatividad y mejorar la experiencia del consumidor".	<b>Materiales</b>	Se trabajan los insumos en superficies antiadherentes. Existe una persona encargada de recibir los pedidos	1.1	Lista de Chequeo
			Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto	1.2	
			Existe una persona encargada de recibir los pedidos	1.3	
			Existe un procedimiento estandarizado para recibir los pedidos	1.4	
			Existe un procedimiento establecido para la recepción de los insumos	1.5	
			Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos	1.6	
			El área de almacenamiento se encuentra limpia	1.7	
			Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado	1.8	
			En cuanto a cantidad. Se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos	1.9	
				1.12	

---

**Maquinaria**

Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria	2.1
Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada equipo y maquinaria	2.2
La maquinaria está provista de la instrumentación adecuada	2.3
Las maquinarias y equipos se encuentran limpios	2.4
Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos	2.5
Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta	2.6
Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana	2.7
Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada	2.8
Están los fogones de la cocina limpios	2.9

---



Mano de obra	El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad	3.1
	El personal cumple con las normas de higiene personal	3.2
	Cuenta el personal con uniformes de cocina	3.3
	El personal usa uniformes limpios	3.4
	El personal utiliza equipos de protección personal	3.5
	Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos	3.6
	El personal realiza las tareas de producción de una forma segura	3.7
	Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes	3.8
	Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos	3.9
	El personal utiliza correctamente los utensilios de cocina	3.10
	El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos)	3.11
	El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies	3.12

<b>Métodos</b>	El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo	3.13
	El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente	3.14
	El personal se lava las manos de manera correcta	3.15
	Se utiliza el sistema FIFO de almacenamiento de alimentos	4.1
	Existe una receta estándar para la elaboración de los diferentes productos	4.2
	Se trabaja con los gramajes necesarios para producir los pedidos recibidos	4.3
	Se calculan las porciones exactas por pedido	4.4
	Las proteínas se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción	4.5
	Las verduras cumplen con criterios de aceptación y rechazo	4.6
	La desinfección de verduras posterior al lavado se efectúa con desinfectantes comerciales de uso en alimentos	4.7
	Los alimentos picados para la preparación del día, que no se utilizan de inmediato, se conservan en refrigeración hasta su cocción	4.8

	La materia prima que se ha descongelado se utiliza inmediatamente	4.9
	Se cambia regularmente las grasas y aceites cuando ya han perdido sus propiedades	4.10
	Las salsas que acompañan a los productos se elaboran al instante	4.11
	Los productos terminados se almacenan por separado, sin mezclarse con materia prima cruda	4.12
	Existe un procedimiento para la entrega de productos	4.13
<b>Medio Ambiente</b> <b>(INFRAESTRUCTURA)</b>	La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso	5.1
	Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades	5.2
	Lo mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas? (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)	5.3
	La cocina central se encuentra distribuida por áreas? (producción, empaque, limpieza y desinfección y almacenamiento)	5.4
	Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia mínima de 1.2m y máxima de 2.70m	5.5

---

El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica? (Que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos)	5.6
La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas	5.7
La cocina central cuenta con campana de extracción de olores	5.8
Existe una ventilación adecuada? (corriente de aire constante que mantenga una temperatura entre 18°C y 20°C)	5.9
La cocina central cuenta con piso de material antideslizante	5.10
Las paredes de la cocina central son de color blanco	5.11
Las paredes de la cocina central son de fácil limpieza	5.12
Están todos los artículos de limpieza debidamente etiquetados	5.13
Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario	5.14
Se limpian los utensilios de forma segura	5.15
Existe un protocolo de limpieza para el personal	5.16

---

Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones	5.17
La cocina central del emprendimiento está libre de roedores y plagas	5.18
Existe un plan para el control de plagas	5.19
El establecimiento está libre de drenajes atascados	5.20
Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción	5.21
Se cuenta con protocolos de seguridad laboral	5.22
El emprendimiento cuenta con un plan de evacuación debidamente señalado	5.23

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la realización de la ruta metodológica establecida, al respecto Arias (2019), manifiesta que se debe exhibir el significado de los hallazgos conseguidos y contrastarlos con los antecedentes de investigación, para establecer diferencias, contradicciones y semejanzas.

#### **Diagnóstico de los procesos que se llevan a cabo en el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda de Quito-Ecuador.**

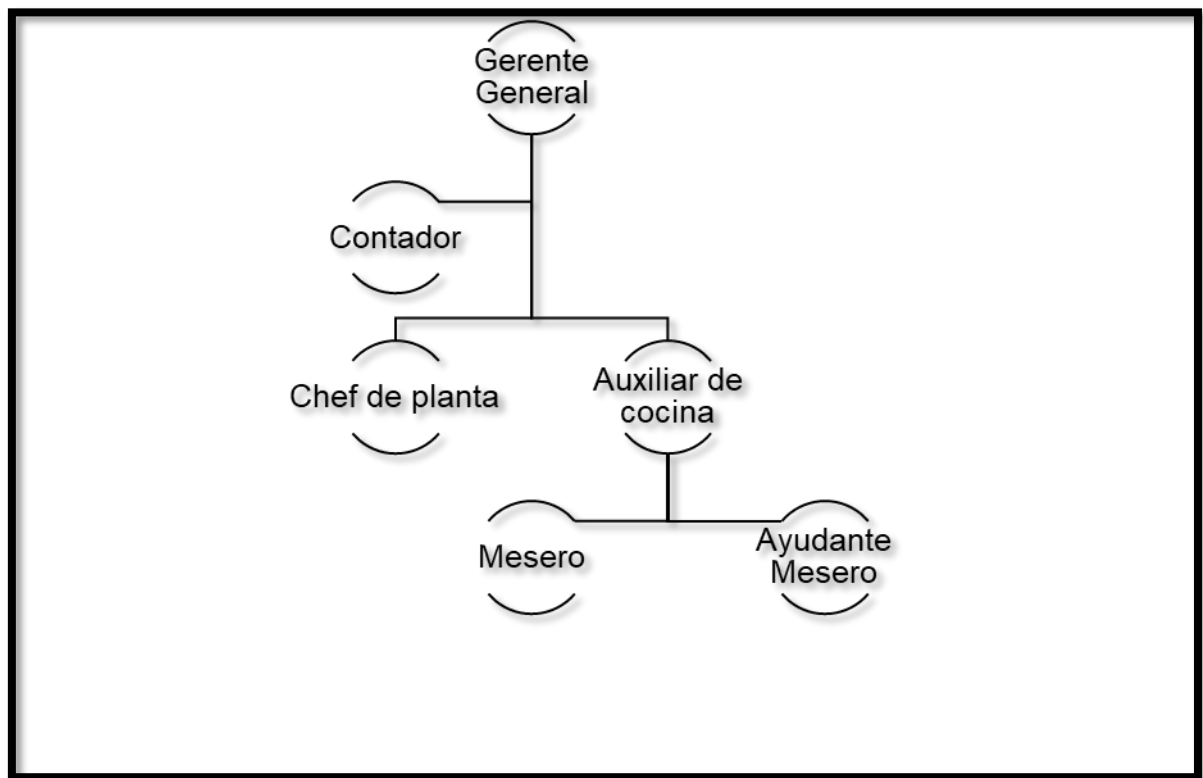
Para realizar el diagnóstico de los procesos es necesario conocer los elementos distintivos de la organización objeto de estudio, por lo cual a continuación se presenta su descripción.

#### **Descripción del Restaurante**

El restaurante Cuchara de Palo, se encuentra ubicado en el sector la Ronda, ubicada en Quito- Ecuador. La cual cuenta con 8 platos típicos, bebidas típicas, zona de entretenimiento de música en vivo, además, el restaurante cuenta con atractivos turísticos propios de Quito; cuenta también con balcón que sirve como mirador, el ambiente acogedor hace que el restaurante sea atractivo para quienes lo visitan.

#### **Estructura organizativa**

Al revisar la forma de organización del establecimiento se puede evidenciar que la misma es de tipo jerárquico funcional ya que el dueño del establecimiento es quien lo dirige y gerencia, además es el que se encarga de distribuir las actividades y tareas; realizando todas las actividades de supervisión y control En la Figura 1 se presenta la estructura organizativa.



**Figura 1.**Estructura Organizativa

A continuación, se describe cada uno de los puestos:

**Gerente general:** Responsable de la administración global del restaurante, sus funciones incluyen supervisar las operaciones diarias del restaurante para asegurar el buen funcionamiento, gestionar el personal y coordinar las tareas entre los diferentes departamentos.

**Contador:** Encargado de gestionar las finanzas del negocio, sus funciones incluyen registrar todas las transacciones financieras del restaurante, elaborar los estados financieros (balance general, estado de resultados, flujo de caja), controlar los costos de alimentos, bebidas, y otros insumos.

**Chef de planta:** Encargado de la cocina y de la preparación de los platillos, sus funciones supervisar la cocina, asegurándose de que todos los platillos se preparen de acuerdo con los estándares establecidos, crear y diseñar los menús en colaboración con otros chefs, controlar la calidad de los ingredientes y la presentación de los platillos, gestionar y coordinar el trabajo de los cocineros y ayudantes de cocina.

**Auxiliar de cocina:** Asiste en las tareas básicas dentro de la cocina, ayudar en la preparación de los ingredientes para los platillos (pelar, picar, etc.). Mantener la limpieza y organización en las áreas de trabajo, asistir en el montaje y emplatado de los platillos bajo la supervisión de los chefs, limpiar y mantener en buen estado los utensilios de cocina y las áreas de trabajo, colaborar con el chef en tareas de almacenamiento de alimentos.

**Mesero:** Encargado de atender a los clientes en el comedor, recibir a los clientes y guiarlos a sus mesas, tomar las órdenes de los clientes y transmitirlos a la cocina, servir los platillos y bebidas a los clientes.

**Ayudante Mesero:** Asiste al mesero en la atención al cliente, ayudar a llevar los platillos y bebidas a las mesas, limpiar las mesas después de que los clientes se vayan, reponer utensilios, servilletas, y bebidas en las mesas, apoyar en la preparación de las mesas para nuevos clientes.

## **Procesos**

El restaurante genera productos y servicios al estilo FAST FOOD gourmet y platos tradicionales como locros y choclos con haba y queso, entre otros. A continuación, se enumeran los procesos que conforma la cadena de valor del servicio.

- Llegada del cliente: Momento en que el cliente llega al restaurante, se le da la bienvenida y se le asigna una mesa el mesero o Host se encarga de recibir al cliente con una actitud amable y cordial, verificar si hay mesas disponibles o hacer una reserva, guiar al cliente a su mesa asignada.
- Atención Cliente: Brindar que el cliente se sienta bienvenido, resolver cualquier situación que pueda surgir, como esperar una mesa o algún problema con la reserva.
- Solicitud del pedido: El cliente hace su pedido, que se transmite a la cocina para su preparación.
- Preparación del pedido: Preparación en la cocina, siguiendo las instrucciones de los clientes y los estándares del restaurante.
- Entrega del pedido: Preparado se lleva a la mesa del cliente, asegurando que todo esté en orden.



- Cobranza: Después de que los clientes terminan su comida, el mesero realiza el cobro correspondiente por los servicios prestados.

La secuencia de los procesos se presenta en la Figura 2.



**Figura 2.** Cadena de valor del restaurante

### Diagnóstico de los procesos

Para realizar el diagnóstico se evaluaron los procesos identificados, para lo cual se aplicó la Lista de Chequeo, en donde se pudo registrar la información percibida mediante la observación de las diferentes actividades que se realizan en el establecimiento. Cabe recalcar que la información adquirida fue procesada, analizada y agrupada en las siguientes dimensiones: Materiales, Mano de Obra, Métodos, Maquinaria, Medio Ambiente. A continuación, se describirá los resultados obtenidos.

#### Materiales

El diagnóstico de las actividades que se desarrollan en el restaurante Cuchara de Palo, se llevó a cabo considerando aspectos tales como: insumos en superficies antiadherentes, materias primas almacenadas y procedimientos estandarizados, según se puede observar en la Tabla 5.

**Tabla 5.** Resultados del diagnóstico de los Materiales que se realizan en el restaurante Cuchara de Palo.

Materiales	SI	NO
Se trabajan los insumos en superficies antiadherentes	X	
Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto		X
Existe una persona encargada de recibir los pedidos	X	
Existe un procedimiento estandarizado para recibir los pedidos		X
Existe un procedimiento establecido para la recepción de los insumos		X
Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos		X

<b>Materiales</b>	SI	NO
El área de almacenamiento se encuentra limpia	X	
Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado	X	
En cuanto a cantidad. Se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos	X	

Al analizar los resultados, se evidenció que solo se cumple el 55% de los ítems evaluados destacando principalmente los relacionados con: control de inventario de cocina, política de almacenamiento de insumo, insumos, manipulación de los productos en cocina; área de almacenamiento limpia, sanitizar insumos sin embargo se obtuvo un 45% de no cumplimiento en esta dimensión, resaltando principalmente la ausencia de procedimientos documentados que faciliten la ejecución de las tareas; cabe destacar además que se evidenció que la forma como se ejecutan las operaciones en métodos de insumo es contaminada, en la Tabla 6, se presentan el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

**Tabla 6.** Resumen de los resultados obtenidos

<b>Ítem</b>	<b>Sí</b>		<b>No</b>	
	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Evaluación Dimensión Materiales en el en el restaurante Cuchara de Palo	5	55%	4	45%

### **Infraestructura**

En esta dimensión se analizó la infraestructura del lugar, observando si existen áreas adecuadas para el trabajo los resultados se muestran en la Tabla 7.

**Tabla 7.**Resumen del diagnóstico de Infraestructura

Infraestructura	SI	NO
La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso	X	
Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades		X
Lo mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)		X
La cocina central se encuentra distribuida por áreas (producción, emplatado, limpieza y desinfección y almacenamiento)	X	
-Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia mínima de 1.2m y máxima de 2.70m		X
El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica (que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos)	X	
La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas		X
-La cocina central cuenta con campana de extracción de olores	X	
La cocina central cuenta con piso de material antideslizante		X
Las paredes de la cocina central son de color blanco	X	
Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario	X	
Se limpian los utensilios de forma segura		X
Existe un protocolo de limpieza para el personal		X
Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones	X	

Infraestructura	SI	NO
La cocina central está libre de roedores y plagas	X	
Existe un plan para el control de plagas		X
El establecimiento está libre de drenajes atascados	X	
Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción	X	

Al analizar esta dimensión, se evidenció un nivel de cumplimiento del 59% circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura, cuenta con campana de extracción de olores, cuenta con piso de material antideslizante, la cocina central del emprendimiento está libre de roedores, existe un plan para el control de plagas, establecimiento está libre de drenajes atascados; por otra parte presenta un nivel de incumplimiento del 41%, presentando falencias tales como: los mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas, no se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario, no cumple con limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción. De esta manera, en la tabla 8 se presenta los resultados.

**Tabla 8.** Resumen del diagnóstico de los Métodos.

Ítem	Sí		No	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Evaluación Dimensión Infraestructura en el en el restaurante Cuchara de Palo	13	59%	9	41%

## Maquinaria

En esta dimensión se evaluó lo relacionado al equipo y mobiliario empleado en el restaurante Cuchara de Palo, considerando aspectos tales como: el mantenimiento de maquinarias, instrumentos, adecuación mobiliaria; en la tabla 9 se presentan los resultados de dicha evaluación.

**Tabla 9.**Resultados del diagnóstico de Maquinaria

Maquinaria	SI	NO
Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria	X	
-Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria		X
-La maquinaria está provista de la instrumentación adecuada	X	
-Las maquinarias y equipos se encuentran limpios	X	
-Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos		X
-Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta		X
-Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana		X
-Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada	X	
-Están los fogones de la cocina limpios	X	

De acuerdo a los resultados se evidenció que solo se cumple el 55% de las actividades descritas como: equipos adecuados, limpieza de campana, control de maquinaria adecuada dentro del restaurante; mientras que la mayoría de las actividades, representada por un 45%, no se cumplen, observándose falencias tales como: procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria, no existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos, no se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana. De esta manera se presenta tabla 10 los resultados obtenidos para esta dimensión.

**Tabla 10.**Resumen del diagnóstico Maquinaria

Ítem	Sí		No	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Evaluación Dimensión Maquinarias en el en el restaurante Cuchara de Palo	5	55%	4	45%

### Mano de Obra

En esta dimensión se analizó las normativas de bioseguridad, se utiliza correctamente utensilios, herramientas de cocina adecuados, equipos de protección para el personal, así como posibles problemas en la infraestructura del restaurante, los resultados se muestran en la Tabla 11.

**Tabla 11.**Resumen del diagnóstico de Mano de Obra

Mano de Obra	SI	NO
El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad	X	
El personal cumple con las normas de higiene personal	X	
Cuenta el personal con uniformes de cocina	X	
El personal usa uniformes limpios		X
El personal utiliza equipos de protección personal		X
Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos	X	
El personal realiza las tareas de producción de una forma segura		X
Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes		X
Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos	X	
El personal utiliza correctamente los utensilios de cocina	X	
El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos)	X	
El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies	X	

El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente	X	
El personal se lava las manos de manera correcta	X	
El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo.	X	

Al analizar esta dimensión, se evidenció un nivel de cumplimiento del 73%, se cumple con las normativas establecidas de bioseguridad, el personal usa uniformes limpios, se utiliza equipos de protección personal, correctamente el uso de utensilios de cocina; por otra parte presenta un nivel de incumplimiento del 27%, el personal no se lava las manos luego de manipular alimentos, el personal no realiza las tareas de producción de una forma segura, el personal utiliza equipos de protección personal. De esta manera, en la tabla 12 se presenta los resultados.

**Tabla 12.**Resumen del diagnóstico Mano de Obra

Ítem	Sí		No	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Evaluación Dimensión Mano de Obra en el en el restaurante Cuchara de Palo	11	73%	4	27%

## Método

En esta última dimensión se midieron los recursos que aportan al restaurante para mejorar el ambiente, reciclaje, aceites reciclables, luces ahorrativas, facilitando servicio junto a un medio ambiente y reciclaje optimo, tal como se observa en la Tabla 13.

**Tabla 13.**Resumen del diagnóstico método

Método	SI	NO
Se utiliza el sistema FIFO de almacenamiento de alimentos	X	

Método	SI	NO
Existe una receta estándar para la elaboración de los diferentes productos		X
Se trabaja con los gramajes necesarios para producir los pedidos recibidos		X
Se calculan las porciones exactas por pedido		X
Las proteínas se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción	X	
Las verduras cumplen con criterios de aceptación y rechazo	X	
La desinfección de verduras posterior al lavado se efectúa con desinfectantes comerciales de uso en alimentos		X
Los alimentos picados para la preparación del día, que no se utilizan de inmediato, se conservan en refrigeración hasta su cocción	X	
La materia prima que se ha descongelado se utiliza inmediatamente		X
Se cambia regularmente las grasas y aceites cuando ya han perdido sus propiedades	X	

En la dimensión métodos se observó un nivel de cumplimiento del 50% destacado principalmente la ausencia de procedimientos estándar para realizar las tareas, así como se nota un déficit en el conocimiento y ausencia de un plan estandarizado para la manipulación, almacenamiento. En la tabla 14 se evidencia los resultados.



**Tabla 14.**Resumen del diagnóstico de los métodos que se realizan en el restaurante Cuchara de Palo.

Ítem	Sí		No	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Evaluación Dimensión Método en el Restaurante Cuchara de Palo	5	50%	5	50%

En la tabla 15 se presentan los resultados globales de la evaluación

**Tabla 15.**Resultados Globales de la evaluación

Dimensión	Cumplimiento	No cumplimiento
Materiales	55%	45%
Mano de obra	73%	27%
Medio ambiente	59%	41%
Métodos	50%	50%
Maquinaria	55%	45%

**Determinación de las falencias existentes de acuerdo al análisis realizado al restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito.**

A partir de los resultados obtenidos se identificaron las falencias las cuales se muestran en la tabla 16.

**Tabla 16.**Resumen de falencias detectadas

<b>Materiales</b>	<b>Métodos</b>	<b>Maquinaria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las materias primas no se encuentran almacenadas evitando su contacto</li> <li>▪ No existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos</li> <li>▪ No se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos</li> <li>▪ No Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción</li> <li>▪ El emprendimiento cuenta con protocolos de seguridad laboral</li> <li>▪ La cocina central cuenta con campana de extracción de olores</li> <li>▪ Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario</li> <li>▪ Lo mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)</li> <li>▪ Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria</li> <li>▪ Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta</li> <li>▪ Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana</li> <li>▪ Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada.</li> </ul>

---

Mano de Obra	Medio Ambiente
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ El personal usa uniformes limpios</li><li>▪ El personal usa equipos de protección</li><li>▪ El personal realiza las tareas de producción de una forma segura</li><li>▪ El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos limpios para el consumo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ -Equipos energéticamente eficientes en la cocina y las áreas comunes (por ejemplo, electrodomésticos de bajo consumo, luces LED).</li><li>▪ Se implementan prácticas para reducir el consumo de agua, como sistemas de reutilización, dispositivos de bajo flujo o prácticas de conservación</li><li>▪ El personal recibe formación sobre prácticas sostenibles y la importancia de cuidar el medio ambiente dentro del restaurante</li><li>▪ Se ha considerado obtener certificaciones como la de “restaurante verde” o eco-certificación</li></ul>

---

**Definición de las estrategias de plan de mejora para el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda de Quito- Ecuador, con base a las falencias establecidas.**

Una vez determinadas las falencias se definieron las estrategias por dimensión con el fin de mitigar las mismas, para lo cual se trabajó conjuntamente con los dueños del restaurante Cuchara de Palo. Cabe señalar, se agruparon varias falencias las cuales pueden ser solucionadas con una estrategia, tal como se muestra en las tablas 17,18, 19,20, 21

**Tabla 17.**Estrategias para mejora de Materiales.

<b>Falencia</b>	<b>Propuesta</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto</li> <li>2. Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos</li> <li>3. En cuanto a cantidad se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos</li> <li>4. Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificación y organización del inventario para crear un sistema de almacenamiento por categorías productos refrigerados, secos, perecederos, etiquetar claramente cada uno.</li> <li>2. Uso de estanterías y contenedores cerrados: Asegurarse de que las materias primas estén almacenadas en estantes o contenedores que eviten su contacto con superficies que puedan ser contaminadas.</li> <li>3. Control de temperatura: Implementar un sistema de monitoreo de la temperatura en las áreas de almacenamiento, tanto frías como secas, para asegurar que se mantengan dentro de los rangos</li> </ol>

	recomendado a área con fechas de caducidad.
	4. Implementar un proceso de verificación detallado al momento de recibir los insumos, comparando el pedido con lo recibido.

**Tabla 18.**Propuesta de mejora de Métodos

<b>Falencia</b>	<b>Propuesta</b>
1. Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción	1 Crear un protocolo detallado de limpieza profunda para cada área: cocina, utensilios, equipos que debe realizarse al final de cada jornada. Este protocolo debe ser seguido por todos los empleados, y se debe documentar para asegurar que se cumpla con los estándares.
2. El emprendimiento cuenta con protocolos de seguridad laboral	2 Asegurarse de que los protocolos de seguridad sean claros, actualizados y estén alineados con las normativas locales de seguridad laboral.
3. La cocina central cuenta con campana de extracción de olores	3 Implementar un plan de mantenimiento preventivo para la campana de extracción, asegurándose de que se limpie y revise
4. Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario	
5. Lo mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)	
6. Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia	

---

regularmente para garantizar su correcto funcionamiento.

- 4 Implementar un sistema formal para que cualquier problema de mantenimiento sea reportado inmediatamente por los empleados. Este sistema debe registrar el tipo de problema, la prioridad y el tiempo estimado de solución.
  - 5 Asegurarse de que los mesones de trabajo estén bien organizados, sin obstrucciones, y que el personal tenga suficiente espacio para trabajar de manera eficiente y segura.
  - 6 Verificar que la disposición física de las zonas lavabo, almacenamiento y producción que facilite el flujo de trabajo sin riesgo de contaminación cruzada. La separación debe ser funcional y permitir una fácil circulación.
-

**Tabla 19.**Propuesta de mejora para Maquinaria

<b>Falencia</b>	<b>Propuesta</b>
1 Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria	1 Asegurarse que cada equipo tenga un manual o conjunto de instrucciones visible en el área de trabajo, estos manuales deben ser claros y fácilmente accesibles para todos los empleados.
2 Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta	2 Implementar listas de verificación diarias que deben completarse antes de comenzar la jornada de trabajo, donde los empleados confirmen que los equipos están funcionando correctamente y de acuerdo con las especificaciones.
3 Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana	3 Verificar que la limpieza de la campana de extracción se realice a la misma hora y día de la semana para garantizar que no se olvide, se debe crear un registro de limpieza donde se apunte cada vez que se haga la tarea.
4 Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada.	4 Establecer un procedimiento diario para limpiar las superficies de la

	freidora y otros equipos de cocina que acumulan grasa, asegurando que se limpien adecuadamente al final de cada jornada.
--	--

**Tabla 20.**Propuesta de mejora Mano de Obra

<b>Falencia</b>	<b>Propuesta</b>
1 El personal usa uniformes limpios	1 Crear un procedimiento formal donde se indique que el personal debe usar uniformes limpios y adecuados como:
2 El personal usa equipos de protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guantes</li> <li>▪ Gorros</li> <li>▪ Delántales</li> <li>▪ Zapatos antideslizantes</li> </ul>
3 El personal realiza las tareas de producción de una forma segura	2. Realizar una evaluación de riesgos para determinar qué equipos de protección:
4 El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos limpios para el consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ guantes</li> <li>▪ gafas de seguridad</li> <li>▪ delantales</li> <li>▪ calzado antideslizante</li> </ul>
	3. Crear y estandarizar los procedimientos para cada tarea de producción, incluyendo la operación de maquinaria, la manipulación de ingredientes y el uso de equipos, estos procedimientos deben incluir



	medidas de seguridad específicas y ser accesibles a todo el personal.
	4. Reforzar la política de lavado de manos con procedimientos claros, indicándoles a los empleados cuándo y cómo deben lavarse las manos después de manipular alimentos crudos, antes de tocar alimentos listos para el consumo, después de usar el baño.

**Tabla 21.** Propuesta de mejora Medio Ambiente.

Falencia	Propuesta
1 Equipos energéticamente eficientes en la cocina y las áreas comunes (por ejemplo electrodomésticos de bajo consumo, luces LED).	1 Realizar auditorías energéticas anuales para evaluar el rendimiento de los equipos y verificar si los electrodomésticos y las luces LED continúan siendo los más eficientes y adecuados, esto permitirá reemplazar o actualizar los equipos que ya no sean eficientes.
2 Se implementan prácticas para reducir el consumo de agua, como sistemas de reutilización, dispositivos de bajo flujo o prácticas de conservación	2 Reforzar o instalar sistemas de reutilización de agua en la cocina y áreas de servicio, como el uso de agua recolectada de lavados de alimentos o equipos para el riego de plantas en áreas exteriores del restaurante.
3 El personal recibe formación sobre prácticas sostenibles y la importancia de cuidar el medio	3 Desarrollar un programa de formación regular en sostenibilidad, donde se explique no solo la

ambiente dentro del restaurante	importancia de las prácticas verdes, sino también cómo cada miembro del equipo puede contribuir a reducir el impacto ambiental del restaurante:
4 Se ha considerado obtener certificaciones como la de "restaurante verde" o eco-certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reducción de residuos</li> <li>▪ eficiencia energética</li> <li>▪ manejo adecuado de residuos orgánicos.</li> </ul>
	4 Investigar las diferentes certificaciones disponibles en el sector como :
	➤ "Restaurante Verde"
	➤ "Sello Ecológico",
	➤ "LEED"
	aplicar a la certificación que más se ajuste a los estándares ambientales del restaurante, comenzar el proceso de auditoría y evaluación para cumplir con los requisitos.

### **Diseño de un plan de mejoras para el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito**

En la propuesta de plan de mejora, se consideraron las estrategias antes definidas, para lo cual se estableció las actividades, recursos, tiempo y responsables, la cual se presenta en las tablas 22,23,24,25,26.

**Tabla 22.**Plan de mejoras Materiales

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Estandarizar los procesos y los protocolos	Clasificación y organización del inventario para crear un sistema de almacenamiento	Materiales y humanos	4 meses	Gerente y responsable de área
	Asegurarse de que las materias primas estén almacenadas en estantes o contenedores que eviten su contacto con superficies que puedan ser contaminadas	Materiales y humanos	4 meses	Gerente y responsable de área
	Implementar un sistema de monitoreo de la temperatura en las áreas de almacenamiento	Materiales y humanos	4 meses	Gerente y responsable de área
	Implementar un proceso de verificación detallado al momento de recibir los insumos	Materiales y humanos	4 meses	Gerente y responsable de área

**Tabla 23.**Plan de mejoras Métodos

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Estandarizar los procesos y los protocolos	Crear un protocolo detallado de limpieza profunda para cada área	Humano y material	Anual	Responsable de área
	Asegurarse de que los protocolos de seguridad sean claros y actualizados	Humano y material	Anual	Responsable de área
	Implementar un plan de mantenimiento preventivo para la campana de extracción, asegurándose de que se limpie y revise	Humano y material	Anual	Responsable de área
	Implementar un sistema formal para que cualquier problema de mantenimiento sea reportado	Humano y material	Anual	Responsable de área
	Asegurarse de que los mesones de trabajo estén bien organizados	Humano y material	Anual	Responsable de área
	Verificar que la disposición física de las zonas lavabo, almacenamiento y producción sea adecuada	Humano y material	Anual	Responsable de área

**Tabla 24.**Plan de mejoras Mano de Obra

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Ejecutar el plan de mejoras en Mano de obra	Asegurarse que cada equipo tenga un manual o conjunto de instrucciones visible en el área de trabajo	Humanos y materiales	3 meses	Gerente y responsables de área
	Implementar listas de verificación diarias que deben completarse antes de comenzar la jornada de trabajo	Humanos y materiales	3 meses	Gerente y responsables de área
	Verificar que la limpieza de la campana de extracción sea realizada correctamente	Humanos y materiales	3 meses	Gerente y responsables de área
	Establecer un procedimiento diario para limpiar las superficies de la freidora y otros equipos	Humanos y materiales	3 meses	Gerente y responsables de área

**Tabla 25.**Plan de mejoras Maquinaria

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Diseñar planes de mantenimiento de equipos y maquinarias	Asegurarse que cada equipo tenga un manual o conjunto de instrucciones visible en el área de trabajo	Humano y material	Cada trimestre	Cada gerente, Responsable del área
	Implementar listas de verificación diarias que deben completarse antes de comenzar la jornada	Humano y material	Cada trimestre	Cada gerente, Responsable del área
	Verificar que la limpieza de la campana de extracción se realice a la misma hora y día de la semana para garantizar consistencia	Humano y material	Cada trimestre	Cada gerente, Responsable del área
	Establecer un procedimiento diario para limpiar las superficies de la freidora y otros equipos de cocina	Humano y material	Cada trimestre	Cada gerente, responsable del área

**Tabla 26.**Plan de mejoras Medio Ambiente

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Desarrollar material informativo de desperdicios y ahorro	Realizar auditorías energéticas anuales para evaluar el rendimiento de los equipos y verificar si los electrodomésticos cumplen con los estándares de eficiencia energética	Humano y materiales	4 meses	Gerente y responsables de área
	Reforzar o instalar sistemas de reutilización de agua en la cocina y áreas de servicio	Humano y materiales	4 meses	Gerente y responsables de área
	Desarrollar un programa de formación regular en sostenibilidad	Humano y materiales	4 meses	Gerente y responsables de área
	Aplicar a la certificación que más se ajuste a los estándares ambientales del restaurante	Humano y materiales	4 meses	Gerente y responsables de área

### Costos de la implementación del plan de mejoras

Un factor primordial para la puesta en marcha de las estrategias planteadas, es lo es lo referido al costo de la implementación de las mismas, en las tablas 27, 28,29,30,31,32,33 y 34 se presenta en resumen el costo de implementación y en el anexo 2 se puede observar en detalle la preforma.

**Tabla 27.**Costo de la implementación del plan de mejoras Materiales

<b>Estandarización de los proceso y procedimientos</b>		
Detalle	Costo	
Diseñador de los manuales	\$40	
Impresión de los manuales	\$120	
Total	=	\$160

**Tabla 28.**Costo de la implementación del plan de mejoras Materiales

<b>Reestructuración del restaurante</b>		
Detalle	Costo	
Asesoría gastronómica	\$400	
Total	=	\$400

**Tabla 29.**Costo de la implementación del plan de mejoras de la Materiales

<b>Costo para el control de plagas</b>		
Detalle	Costo	
Empresa encargada de control de plagas	\$39	
Total	=	\$39

Para el caso de la implementación del plan de mejoras de la dimensión Mano de Obra se tienen 2 opciones de adiestramiento, la primera con una empresa privada y la segunda con empresas públicas como el ARCSA y CONQUITO, en las tablas 21 y 22 se presentan los costos.



**Tabla 30.**Costo de la implementación del plan de mejoras de Mano de obra.

Costo del plan de Mano de obra		
Detalle		Costo
Hojas informativas		\$10
Chef encargado de la capacitación		\$250
Total	=	\$260

**Tabla 31.**Costo de la implementación del plan de mejoras de Mano de obra.

Costo del plan de Mano de obra		
Detalle		Costo
Hojas informativas		\$10
ARCSA o CONQUITO		\$0
Box lunch		\$20
Total		\$30

Para el caso de la implementación del plan de mejoras en Métodos se hizo una cotización con la empresa Muro Arquitectos, donde nos mencionó costos y sugerencias de materiales para el restaurante, como también, los costos por la implementación de materiales informativos por parte de la editorial Naciones Unidas, a continuación, en la tabla 32 se presentan los costos.

**Tabla 32.**Costo de la implementación del plan de mejoras de Métodos

<b>Costo del plan de Métodos</b>	
Detalle	Costo
Baldosa para pared de 10m x 4m - \$4,90 e metro cuadrado.	\$196
Impresión de los manuales de mantenimiento.	\$20
Arquitecto	\$150
Letreros de 20 x 10 (12u)	\$84
Implementos para construcción	\$250
Mano de obra	\$300
Total	= \$1000

Para el caso de la implementación del plan de mejoras de Maquinaria se hizo una cotización de manera virtual tomando como referencias Mercado libre donde nos pudieron encontrar los mejores precios del mercado y gran variedad de diseños, como también el costo de mantenimiento para los equipos de cocina, a continuación, en la tabla 33 se presentan los costos.

**Tabla 33.**Costo de la implementación del plan de mejoras Maquinaria

<b>Costo del plan de equipo y mobiliario</b>	
Detalle	Costo
Estantería para frutas.	\$45
Motor para campana de humo	\$490
Manual de Mantenimiento	\$20
Mesa de acero Inox	\$180
Refrigeradora	\$1150
Congelador	\$295
Mano de obra para mantenimiento por equipo (Hornillas, horno, Refrigeradora, licuadora, cafetera, refrigeradora de bebidas)	\$30

Total	= \$2210
-------	----------

Finalmente, Para el caso de la implementación del plan de mejoras de Medio Ambiente, EcoCiencia, gestiona una proforma donde nos pudieron dar el costo de los materiales y recursos que se necesita el restaurante eco-amigable, dando un precio accesible para el restaurante a continuación en la tabla 25 se presentan los costos.

**Tabla 34.**Costo de la implementación del plan de mejoras de recursos Medio Ambiente

Costo del plan de recursos Medio Ambiente	
Detalle	Costo
Sisterna de agua	\$45.00
Accesorios de sostenibilidad y conservación	\$20
Residuos orgánicos generados en la cocina	\$40
Paneles solares en recibidor y cocina	\$80
Técnico	\$40
Total	= \$225

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Este capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación tras los resultados presentados en base a los objetivos.

#### **Conclusiones**

- El diagnóstico realizado desde la perspectiva de las 5M (Métodos, Materiales, Mano de obra, Maquinaria y Medio ambiente) ha permitido obtener una visión integral del estado actual del restaurante. A través de este análisis, se identificaron aspectos clave relacionados con la operatividad, la calidad de los productos, los procesos internos, la capacitación del personal y las condiciones del ambiente, lo que proporciona una base sólida para las siguientes fases del plan de mejora.
- El análisis detallado del restaurante ha permitido identificar diversas falencias en áreas críticas como la eficiencia operativa, la capacitación del personal, la calidad del servicio y la gestión de los recursos. Estas deficiencias afectan directamente la experiencia del cliente y el rendimiento general del establecimiento. Identificar estos puntos débiles es esencial para desarrollar un plan de mejora efectivo que aborde las áreas más vulnerables del restaurante.
- Las estrategias de mejora definidas se basan en las falencias identificadas en el análisis previo, y están orientadas a optimizar cada área del restaurante. Se han propuesto soluciones enfocadas en mejorar los procesos operativos, la formación continua del personal, la optimización de los recursos y la renovación de la infraestructura, con el objetivo de crear una experiencia más satisfactoria para los clientes y aumentar la competitividad del restaurante en el mercado local.
- Finalmente se diseñó del plan de mejoras incluye un conjunto de acciones concretas y medibles que permitirán implementar las estrategias definidas de manera estructurada y organizada. Este plan aborda tanto los aspectos operativos como los de infraestructura y recursos humanos, estableciendo un sistema de seguimiento y evaluación para garantizar la efectividad de las mejoras a lo largo del tiempo. Con su implementación,

se espera optimizar el funcionamiento del restaurante y mejorar la percepción de los clientes, contribuyendo a su éxito a largo plazo.

### **Recomendaciones**

- Es importante realizar evaluaciones periódicas de la situación del restaurante utilizando las 5M para mantener la información actualizada y adaptarse a los cambios del mercado y las necesidades internas.
- Identificar cuáles de las falencias detectadas tienen un mayor impacto en la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa, para abordarlas primero, desarrollar estrategias de mejora inmediata también beneficiara para resolver problemas urgentes, mientras se planifican soluciones más profundas y sostenibles a largo plazo.
- Explorar las áreas donde se pueden simplificar o automatizar procesos para reducir costos y tiempos de espera, mejorando la experiencia del cliente.
- Explorar la incorporación de nuevos platos, ingredientes locales o enfoques creativos en la oferta gastronómica para mantener el interés de los clientes y diferenciarse en el mercado.
- Crear métricas y KPI (indicadores clave de desempeño) que permitan medir el progreso de la implementación y la efectividad de las mejoras, garantizando que se alcancen los objetivos planteados.
- Diseñar un plan detallado con tiempos específicos para la implementación de cada mejora, asegurando que se mantenga el enfoque y la disciplina en cada etapa.

## Referencias Bibliográficas

- Alfieri, O. (2019). Procesos de planes de mejora. En O. Alfieri. Recuperado el 02 de 06 de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>
- Álvarez, J. L., & Jurgenson, G. (2017). *La Investigación Cualitativa*. México: UAEH: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 12 de 05 de 2021, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Areas. (01 de Enero de 2019). *metodologia de la investigacion*. Obtenido de [https://images.webofknowledge.com/WOKRS57B4/help/es\\_LAWOS/hp\\_research\\_areas\\_easca.html](https://images.webofknowledge.com/WOKRS57B4/help/es_LAWOS/hp_research_areas_easca.html)
- Arias, E. (2021). *Operacion de las variables*. Recuperado el 11 de 05 de 2022, de [http://fcaenlinea.unam.mx/anexos/1349/1349\\_u2\\_Act2.pdf#:~:text=Una%20variable%20es%20operacionalizada%20con%20el%20fin%20de,la%20ventaja%20de%20comunicar%20con%20exactitud%20los%20resultados](http://fcaenlinea.unam.mx/anexos/1349/1349_u2_Act2.pdf#:~:text=Una%20variable%20es%20operacionalizada%20con%20el%20fin%20de,la%20ventaja%20de%20comunicar%20con%20exactitud%20los%20resultados).
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Vol. 6). Caracas-Venezuela: EPISTEME. Recuperado el 11 de 01 de 2021, de <file:///C:/Users/user/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacin6ta.Edicion.pdf>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigacion*. Caracas: Episteme.
- Artacho, C. (11 de 05 de 2017). *departamento de restaurante*. Obtenido de <https://www.articulos.com/revista/Departamentos-De-Un-Restaurante/4902301.html>
- Astudillo, E. (2020). *Planes de mejora BPM*. Recuperado el 30 de 05 de 2022, de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1466/1/Plan\\_Mejoramiento\\_BPM\\_Pastrana\\_2010.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1466/1/Plan_Mejoramiento_BPM_Pastrana_2010.pdf)
- Astudillo, h. (2020). *Planes de mejora BPM*. Recuperado el 30 de 05 de 2022, de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1466/1/Plan\\_Mejoramiento\\_BPM\\_Pastrana\\_2010.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1466/1/Plan_Mejoramiento_BPM_Pastrana_2010.pdf)
- Beltrán, A. (2018). Procesos de produccion en restaurantes. En A. Beltrán, *Procesos de produccion en restaurantes* (pág. 35). Recuperado el 26 de 05 de 2022, de <https://aprende.com/blog/emprendimiento/restaurantes/cuales-son-los-procesos-de-un-restaurante/>
- Bohórquez . (s.f.). *Mejoras en restaurantes clasicos*.
- Bonilla, E. (2022). *Caracterización de los procesos de innovación en el sector de restaurantes*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8583/1/T3750-MAE-Bonilla-Characterizacion.pdf>
- Camacho, L. (2018). *Diseño de una carta menú de comidas tradicionales para el Centro Histórico de Quito*. Tesis de grado, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Quito. Recuperado el 04 de 12 de 2022, de [file:///C:/Users/user/Downloads/52932\\_1%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/52932_1%20(5).pdf)

- Carrillo, L. (2019). Simbología de un flujograma. En L. Carrillo. Recuperado el 25 de 05 de 2022, de <https://es.scribd.com/document/575007793/Que-es-un-Diagrama-de-Flujo-de-Proceso-o-Flujograma>
- Carrión, C. (2018). *Medios, técnicas e instrumentos de evaluación*. México: Perfiles Educativos. Recuperado el 11 de 01 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/132/13233749009.pdf>
- Cevallos, R. (2018). Procedimientos de plan de mejora. En R. Cevallos, *Procedimientos de plan de mejora* (pág. 27). Recuperado el 25 de 05 de 2022
- Chaudhuri, G. (2018). Población investigación científica. Monterrei. Recuperado el 11 de 07 de 2022, de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Clemente, E. (2016). *Directo al Paladar*. Recuperado el 12 de 04 de 2022, de <https://www.directoalpaladar.com/cultura-gastronomica/te-sorprendera-saber-cual-fue-el-origen-del-menu-del-dia>
- Cruz, M. (2015). *Elaboración del menú en servicios de alimentación gastronómica*. Recuperado el 12 de 04 de 2022, de <https://www.gestiopolis.com/elaboracion-del-menu-en-servicios-de-alimentacion-y-gastronomia/>
- Domínguez, M. (2017). Conceptos ciclo de Deming. México, Mazaplan. Recuperado el 25 de 05 de 2022, de <https://www.linkedin.com/pulse/metodolog%C3%ADas-de-mejora-continua-alvaro-silva-sanchez>
- Ecuador, C. d. (27 de 06 de 2008). *Reglamento de la Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Reglamento de la Constitución de la República del Ecuador: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiqm-qans74AhUUmYQIHqBTQQFnoECAIQAw&url=https%3A%2F%2Fpdba.georgetown.edu%2FParties%2FEcuador%2FLeyes%2Fconstitucion.pdf&usg=AOvVaw2pOvsaJSQENiUL\\_YBztuO4](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiqm-qans74AhUUmYQIHqBTQQFnoECAIQAw&url=https%3A%2F%2Fpdba.georgetown.edu%2FParties%2FEcuador%2FLeyes%2Fconstitucion.pdf&usg=AOvVaw2pOvsaJSQENiUL_YBztuO4)
- FAO. (18 de 06 de 2022). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de <https://www.fao.org/colombia/noticias/detail-events/es/c/1539994/#:~:text=La%20gastronom%C3%ADa%20sostenible%20es%20agente,a%20lo%20propio%2C%20volviendo%20a>
- Fernandez, B. (s.f.). Investigadores de análisis. Recuperado el 19 de 11 de 2024, de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%2520Hernandez,%2520Fernandez%2520y%2520Baptista-Metodolog%25C3%25ADa%2520Investigacion%2520Cientifica%25206ta%2520Oed.pdf&ved=2ahUKEwiph>
- Garzón, M. (2018). *RESTAURANTE GOURMET DE COCINA COLOMBIANA*. Pereira: UNIVERSIDAD CATOLICA DE PEREIRA. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/8cc6f136-d7a8-4f57-827e-2cbeac7dd3db/content>

- Gutierrez, A. (2017). *Iniciándonos en el mundo de la investigación* (Vol. I). Argentina: Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 12 de 05 de 2021, de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2017/08/Cuaderno-N4-Etapas-de-investigacion.pdf>
- Gutierrez, J. (2018). Tipos de mejora continua. *Mejora continua*, 27. Recuperado el 22 de 05 de 2022, de <https://mejoracontinua.net/que-es-la-mejora-continua-segun-autores>
- Hernandez, F. y. (11 de 05 de 2012). *Investigacion metodologica empleada para planes de mejoras*. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/procesos-para-ingenieria/6-metodologia-para-elaborar-un-plan-de-mejora-continua-articulo-autor-diana-ximena-proano-villavicencio-victor-gisbert-soler-y-elena-perez-bernabeu/21834390>
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV.
- Hernández, J. (2016). El turismo gastronómico como experiencia cultural. En J. M. Mogollón, *El turismo gastronómico como experiencia cultural. Caso práctico de la ciudad de Cáceres* (pág. 409). España. Recuperado el 23 de 12 de 2020, de [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EITurismoGastronomicoComoExperienciaCulturalEICaso-5138997%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EITurismoGastronomicoComoExperienciaCulturalEICaso-5138997%20(1).pdf)
- Hernández-Sampiere, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación*. (M.-H. /. Interamericana, Ed.) México. Recuperado el 11 de 01 de 2021, de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Instituto Nacional de Tecnologia industrial. (11 de 05 de 2022). *Instituto Nacional de Tecnologia industrial*,. Obtenido de <https://www.epicos.com/company/13876/instituto-nacional-de-tecnologia-industrial-inti>
- Intedva, M. (11 de 05 de 2016). *Buenas Practicas de Manofactura*. Obtenido de <https://www.gob.mx/senasica/documentos/manuales-de-buenas-practicas-de-manufactura>
- Jaramillo, L. (2018). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (Aljibe ed.). Granada, España. Recuperado el 12 de 05 de 2021
- Kundamal, R. (17 de Enero de 2023). *Global Research at Berkeley*. Obtenido de Global Research at Berkeley: <https://grc.studentorg.berkeley.edu/the-unsustainability-of-buffet-food-waste/>
- Martinez, J. (11 de 07 de 2017). Paradigma positivista. En J. Martinez. Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn9-WM8PH4AhVdZDABHQY9AIIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uv.mx%2Ffiiesca%2Ffiles%2F2013%2F01%2Fparadigmas2004-2.pdf&usg=AOvVaw0h\\_9AMpg7nSARS-d3JP4Ox](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn9-WM8PH4AhVdZDABHQY9AIIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uv.mx%2Ffiiesca%2Ffiles%2F2013%2F01%2Fparadigmas2004-2.pdf&usg=AOvVaw0h_9AMpg7nSARS-d3JP4Ox)



- Masaquiza. (2020). plan de mejoras en restaurantes de Quito. Quito. Recuperado el 13 de noviembre de 11 de noviembre de 2024, de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/6426>
- Masaquiza, 2. (2020). plan de mejoras en restaurantes.
- Medina, D. (2019). Producción gastronómica. En D. Medina, *Producción gastronómica* (pág. 50). Recuperado el 26 de 05 de 2022, de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema\\_4\\_-\\_Proceso\\_de\\_produccion.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema_4_-_Proceso_de_produccion.pdf)
- Mejía, S. (2018). Metodos de mejora. En *Tipos de metodo de mejora* (pág. 17). Recuperado el 25 de 05 de 2022, de <https://mejoracontinua.net/que-es-la-mejora-continua-segun-autores>
- Mendoza, H. y. (2018). documentacion. Recuperado el 17 de 11 de 2024, de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Meneses, E. (2015). *Plan de Negocios para la creación de un Restaurante de Comida Gourmet Típica Ecuatoriana en el Cantón Cotacachi*. Guayaquil: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4203/3/T-UCSG-PRE-ESP-MD-CM-42.pdf>
- Moisés, O. (2018). Como analizar el FODA. Bogota, Colombia. Recuperado el 26 de 05 de 2022, de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3129/MAS\\_MDG\\_194.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3129/MAS_MDG_194.pdf?sequence=1)
- Montecinos, O. (05 de 11 de 2012). *Gastronomía como mejora*.
- Montes, L. (2017). Ciclo de Deming. Recuperado el 25 de 05 de 2022, de <https://www.edrawsoft.com/es/business-diagram/deming-cycle.html>
- Mosquera, D. (11 de 05 de 2020). Obtenido de <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>
- Murillo, K. (2019). Diagrama de flujo de procesos. En K. Murillo, *Diagrama de flujo de procesos*. Recuperado el 25 de 05 de 2022, de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/#:~:text=Un%20diagrama%20de%20flujo%2C%20o%20flujograma%2C%20es%20una,que%20indican%20la%20direcci%C3%B3n%20de%20flujo%20del%20proceso.>
- Narvaez. (s.f.).
- Narvaez. (2012). *clasificacion de restaurantes*. Recuperado el 16 de 11 de 2024, de <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurant/>
- Narváez, M. (2010). *ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS*. Bogota : PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA .
- Obviedo, O. (08 de 2017). La gastronomía como símbolo en la cultura. *Psicología de la alimentación*, 34. Recuperado el 12 de 04 de 2022, de [http://web.uaemex.mx/Culinaria/siete\\_ne/PDF%20finales%207/La\\_gastronomia\\_simbolo\\_cultura.pdf](http://web.uaemex.mx/Culinaria/siete_ne/PDF%20finales%207/La_gastronomia_simbolo_cultura.pdf)

- Olmedo, J. (2019). Calidad en procesos gastronómicos. Cuenca, Ecuador.  
Recuperado el 22 de 05 de 2022, de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3129/MAS\\_MDG\\_194.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3129/MAS_MDG_194.pdf?sequence=1)
- OPS. (11 de 05 de 2017). *Mejoras para manipulacion de alimentos*. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5833/MORI\\_TG.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5833/MORI_TG.pdf)
- Pasos, C. (17 de 05 de 2015). *relevancia social de la gastronomia de quito*. Obtenido de The Global Competitiveness Report 2009–2010
- Pasos, J. (2015). *Riquezas gastronómicas*. Quito, Pichincha, Ecuador: UDLA.  
Recuperado el 02 de 11 de 2020, de <https://www.udla.edu.ec/2015/08/11/libro-sabor-de-mi-ecuador-recibio-premio-internacional/>
- Perez, J. (2019). Tipos de menús en un restaurante. *Menus gastronomicos y receta standar*, 47. Recuperado el 26 de 05 de 2022, de <https://www.doccity.com/es/tipos-de-menu-en-un-restaurant/2241448/>
- Pilar, F. (2023). *Propuesta de Mejoras en Servicio al Cliente de Restaurantes de categoría de Dos Tenedores en Santo Domingo, República Dominicana*. Santo Domingo: Universidad Apec. Obtenido de [https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/eT\\_CM\\_CI\\_ATH\\_02\\_2023\\_ET230367.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/eT_CM_CI_ATH_02_2023_ET230367.pdf)
- Quito, T. C. (17 de 05 de 2018). *Quito, Turismo, Calidad Turiustica*. Obtenido de <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>
- Ramírez, G. (2019). Metodología de la Investigación Cualitativa. En R. Gregorio, *Metodología de la Investigación Cualitativa* (pág. 53). Malaga: Aljibe.  
Recuperado el 24 de 01 de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/337428362\\_El\\_informante\\_como\\_persona\\_clave\\_en\\_la\\_investigacion\\_cualitativa](https://www.researchgate.net/publication/337428362_El_informante_como_persona_clave_en_la_investigacion_cualitativa)
- Rojas, J. (2018). Observación participante: informantes claves y rol del investigador. *Los informantes claves*, 14. Recuperado el 12 de 05 de 2021, de [file:///C:/Users/user/Downloads/461-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1822-1-10-20150617%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/461-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1822-1-10-20150617%20(2).pdf)
- Sánchez, J. (2019). *Diseño de un menú para restaurantes*. Recuperado el 26 de 05 de 2022, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/martinez\\_m\\_md/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/martinez_m_md/capitulo2.pdf)
- Sandoval, C. (2019). *Investigación cualitativa*. Bogota, Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior. Recuperado el 12 de 05 de 2021, de <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>
- Secretaria de Turismo. (13 de 12 de 2017). *sectur.org*. Recuperado el 1 de 11 de 2022, de Una estrategia de negocios inclusivos que vincula las políticas agrarias y turísticas: <https://journals.openedition.org/etudescaribeennes/3828>
- Solano, M. (2019). *“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUEPRESTA EL RESTAURANTE “A LO MERO MERO” DE LA CIUDAD DE LOJA*. Loja:

Universidad Nacional de Loja. Obtenido de  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22898/1/M%C3%B3nica%20de%20los%20%C3%81ngeles%20Solano%20Salinas.pdf>

Turismo, M. d. (2018). *Reglamento de Ministerio de Turismo*. Recuperado el 2022, de Reglamento de Ministerio de Turismo:  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiK47Gsz8f4AhVFK0QIHTMaATQQFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.turismo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F11%2FReglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf&usg=AOvVa](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiK47Gsz8f4AhVFK0QIHTMaATQQFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.turismo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F11%2FReglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf&usg=AOvVa)

Valencia, V. (2016). *Revisión documental en el proceso de investigación*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado el 12 de 05 de 2021, de <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

Velasquez, F. (2021). *Receta estandar*. Recuperado el 26 de 05 de 2022, de [https://jomar.webnode.com.co/\\_files/200000347-9e3fe9f39f/LA%20RECETA%20EST%C3%81NDAR.pdf](https://jomar.webnode.com.co/_files/200000347-9e3fe9f39f/LA%20RECETA%20EST%C3%81NDAR.pdf)

González, M., & Ramírez, J. (2021). *Tendencias en la gastronomía latinoamericana: Innovación y tradición*. Editorial Universitaria.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2023). *Informe de desarrollo del turismo gastronómico en Ecuador*. Quito.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). *Gastronomía y turismo: Estrategias para el desarrollo sostenible*. OMT.


Paredes, C., & Jara, R. (2020). *Análisis del impacto del turismo gastronómico en Quito*. Revista de Estudios Turísticos, 15(2), 45-60.

Vega, L., & Torres, P. (2022). *Gestión de la experiencia del cliente en restaurantes: Un enfoque estratégico*. Editorial Gastronómica.

## ANEXOS

### Anexos 1. Lista de chequeo

Lista de chequeo para diagnosticar las características para el plan de mejora gastronómico en el restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda de Quito – Ecuador.



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Quito, D.M. 01 -02-2025

**Mgst.** Juan F. Romero  
Presente. -

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente instrumento que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado: **Propuesta de plan d mejora gastronómica en el restaurante Cuchara de Palo en el sector la ronda de Quito-Ecuador** , el cual será presentado como Trabajo de Titulación para optar al grado de licenciatura en Gastronomía en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E.


Los objetivos del estudio son:

**Objetivo General**

- Proponer un plan de mejora de producción gastronómica en el restaurante "Cuchara de Palo" ubicada en el sector la Ronda de Quito-Ecuador.

**Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del restaurante Cuchara de Palo en el



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

**Tabla 1. Operacionalización de Variables.**

Objetivo	Variable	Parámetro	Instrumento	Observaciones
Determinar los estándares de seguridad que el restaurante cumple con los estándares de inocuidad de alimentos en el servicio, implementando una lista de chequeo basada en los parámetros de la metodología 5M Método, Materia prima, Mano de	La lista de chequeo se convierte en un instrumento clave para monitorear, evaluar y garantizar que los procesos se alineen con los estándares de inocuidad, contribuyendo así al éxito del proyecto.	Método	Observación directa y revisión de documentos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
			¿ Métodos de cocción y conservación según estándares de inocuidad.? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
			¿ Control de tiempos y temperaturas durante el proceso de preparación? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

palabras ☐ Español (Ecuador)

**INSTRUCCIONES:**

Coloque una "X" en la casilla correspondiente a su apreciación según los criterios que se detallan a continuación.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.		X		



Pertinencia de las variables con los indicadores.		X		
Desarrollo de la Operacionalización		X		

## Anexos 2. Autorización

Ítems	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado a la población		Mide lo que pretende		Valoración			Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No importante	
10	x		x			x	x		x		x			
11	x		x		x		x		x		x			
12	x		x		x		x		x		x			

Quito, D.M. 01 -02-2025

**Mgstr.** Luis Llerena  
Presente. -

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente instrumento que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado: **Propuesta de plan de mejora gastronómica en el restaurante Cuchara de Palo en el sector la ronda de Quito-Ecuador**, el cual será presentado como Trabajo de Titulación para optar al grado de licenciatura en Gastronomía en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E.

Los objetivos del estudio son:

**Objetivo General**

- ☐ Proponer un plan de mejora de producción gastronómica en el restaurante "Cuchara de Palo" ubicada en el sector la Ronda de Quito-Ecuador.

**Objetivos específicos**

- ☐ Diagnosticar la situación actual del restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito, desde la perspectiva de las 5M.
- ☐ Determinar las falencias existentes de acuerdo al análisis realizado al restaurante Cuchara de Palo en el sector la Ronda-Quito.

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.			x	
Pertinencia de las variables con los indicadores.		x		
Desarrollo de la Operacionalización			x	


Relevancia del contenido.		x		
Factibilidad de aplicación.		x		

### Anexos 3.

#### INSTRUCCIONES:

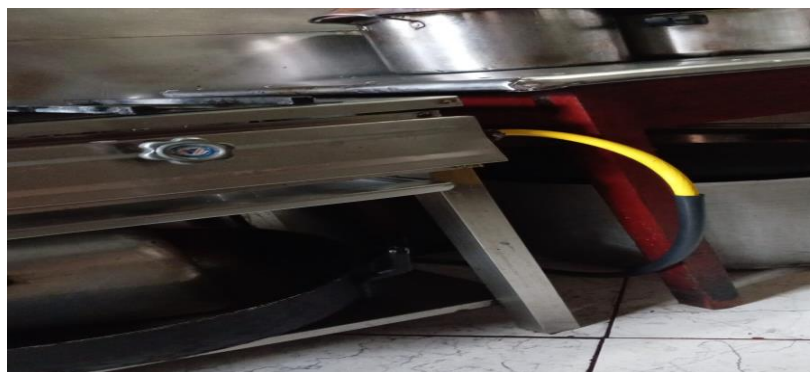
Coloque una "X" en la casilla correspondiente según su apreciación de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que se detallan a continuación:

Ítems	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado a la población		Mide lo que pretende		Valoración			Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No importante	
1	x		x			x	x		x		x			
2	x		x			x	x		x		x			
3	x		x			x	x		x		x			
4	x		x			x	x		x		x			
5	x		x			x	x		x		x			
6	x		x			x	x		x		x			
7	x		x			x	x		x		x			
8	x		x			x	x		x		x			
9	x		x			x	x		x		x			

### Anexos 4. Métodos



## Anexos 5. Máquinaria





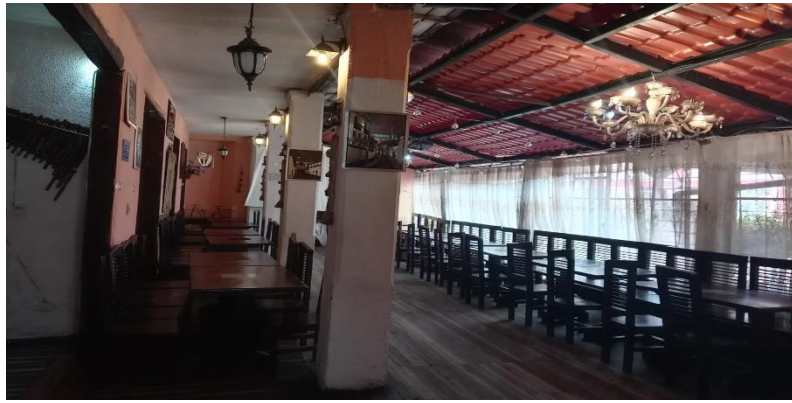
## Anexos 6.Materia prima



## Anexos 7.Medio ambiente







Anexos 8.Materiales



