



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y SERVICIOS

CARRERA: GASTRONOMIA

TÍTULO

**PLAN DE MEJORAS PARA LA PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA DEL
RESTAURANTE “HORNADOS DIEGUITO”, UBICADO EN SANGOLQUÍ**

Trabajo de Integración Curricular para la obtención del Título de licenciado en
administración de empresas gastronómicas

Autor (a):

Francessco Elder Zurita Negrete

Tutor (a):

Dr. Juan Francisco Romero

Quito, Ecuador
Septiembre, 2024

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

1. Yo, **Francessco Elder Zurita Negrete**, declaro en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, titulado: **“Plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante Hornados Dieguito del Sector de Sangolquí cantón Rumiñahui”**, previo a la obtención del título profesional **de Licenciado en administración de empresas gastronómicas**, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor/a.
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 20 días del mes de septiembre del 2024.



Francessco Elder Zurita Negrete

172421020-6

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

Dr. Juan Francisco Romero

Decano Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Servicios

Presente. -

Yo, **Juan Francisco Romero, Dr.**, Tutor del Trabajo de Integración Curricular realizado por el estudiante **Zurita Negrete Elder Francesesco** de la carrera de **Licenciatura en Administración Gastronómica** informo haber revisado el presente documento titulado **Plan de mejora para los producción gastronómica del restaurante de Hornado Dieguito del Sector de Sangolquí cantón Rumiñahui.**, el mismo que se encuentra elaborado conforme a lo establecido en el Reglamento de Titulación y el Manual de Estilo de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E de Quito, por lo tanto, autorizo la entrega del Trabajo de Integración Curricular a la Unidad de Titulación para la presentación final ante el tribunal evaluador.



Atentamente,

Dr. Juan Francisco Romero

Tutor

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Facultad: Ciencias Administrativas, Servicios, Comunicación y Tecnología

Carrera: Gastronomía

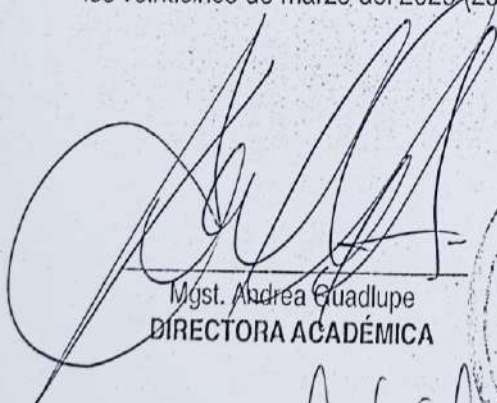
Modalidad: Presencial

Nivel: Ser nivel de Grado

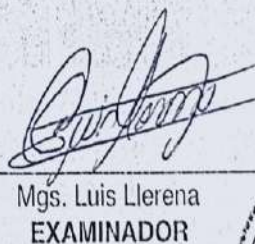
En el Distrito Metropolitano de Quito a los veinticinco de marzo del 2025 (25-03-2025) a las nueve horas con cero minutos (09H00) ante el Tribunal de Presentación Oral, se presentó el señor: **ZURITA NEGRETE FRANCESCO ELDER**, titular de la cédula de ciudadanía No. **1724210206** a rendir la evaluación oral del Trabajo de Integración Curricular: "**PLAN DE MEJORA PARA LOS PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA DEL RESTAURANTE DE HORNADO DIEGUITO DEL SECTOR DE SANGOLQUÍ CANTÓN RUMIÑAHUI**", previo a la obtención del Título de Licenciado en Gastronomía. Luego de la exposición, el referido estudiante obtiene las calificaciones que a continuación se detallan:

	Calificación
Lectura del Trabajo de Integración Curricular	3,1/10
Evaluación Oral del Trabajo de Integración Curricular	9,2 /10
Calificación Final del Trabajo de Integración Curricular	8,2 /10

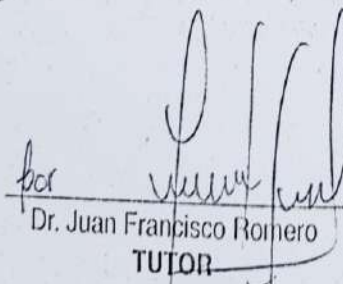
Para constancia de lo actuado, los miembros del Tribunal de Presentación Oral del Trabajo de Integración Curricular, firman el presente documento en unidad de acto, a los veinticinco de marzo del 2025 (25-03-2025).

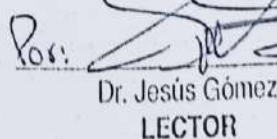

Mgst. Andrea Guadalupe
DIRECTORA ACADÉMICA




Mgs. Luis Llerena
EXAMINADOR




Dr. Juan Francisco Romero
TUTOR


Dr. Jesús Gómez
LECTOR

DEDICATORIA

Este trabajo de integración curricular va dedicado en primera instancia a Dios todo poderoso que brinda a mi familia salud y bienestar, por consiguiente, deseo dedicar este trabajo a mis queridos padres Wilfrido Zurita y Elsa Negrete por todo el apoyo brindado en este camino, así como por su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia por ser siempre un eje fundamental en mi desarrollo personal y profesional.

Agradezco a Hornados Dieguito por ser un gran referente de la gastronomía del cantón Rumiñahui

Agradezco a la UNIBE, así como a todo su personal docente que con su gran pedagogía fueron pieza clave para el desarrollo de este documento

INDICE

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
.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
Agradezco a Dios, a mi familia por ser siempre un eje fundamental en mi desarrollo personal y profesional.....	VI
Agradezco a Hornados Dieguito por ser un gran referente de la gastronomía del cantón Rumiñahui.....	VI
Resumen	XI
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivo General.....	4
1.3. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación e Impacto de la investigación.....	5
1.5. Alcance de la Investigación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEORICO.....	7
1.6. Antecedentes de la investigación.....	7
1.7. Bases teóricas.....	10
1.8. Plan de mejoras.....	10
1.9.	
Metodología del plan de mejoras.....	11
Restaurante.....	12
Áreas de un restaurante.....	13
1. Área de producción.....	13
2. Área de servicio	14
Calidad en la producción gastronómica.....	15
Sistema.....	15
Sistemas de calidad.....	16
ISO 9001: 2015.....	16

Fundamentación legal.....	16
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor año 2022.....	16
Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas año 2018.....	17
3. Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)	18
Anexo 4 para la evaluación de cuartos fríos de Restaurantes/Cafeterías/Otro, año 2021	18
Norma ISO 9001 año 2018.....	19
Producción y provisión del servicio.....	19
CAPITULO III	21
MARCO METODOLOGICO	21
Naturaleza de la investigación.....	21
Enfoque de la investigación.....	21
Niveles de la investigación.....	21
Diseño de la investigación.....	22
Tipo de investigación.....	22
Unidades de análisis.....	23
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
Técnicas de recolección de los datos.....	23
Operacionalización de la variable.....	24
Instrumento de recolección de datos.....	27
Validez y Confiabilidad.....	27
Técnicas de análisis de datos.....	29
CAPÍTULO IV.....	30
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
Dimensión: Área de Almacenamiento y adquisición de materia prima..	30
Dimensión producción Gastronómica.....	31
Análisis de la dimensión: Producción gastronómica.....	31
Dimensión área de servicio y salón.....	32
Análisis de la dimensión área de servicio y salón.....	32
1.10. □	
Identificar las falencias en la producción gastronómica que presenta el restaurante “Hornados Dieguito,” ubicado en la parroquia de Sangolquí, a partir del diagnóstico realizado.....	32
Área de almacenamiento y adquisición de materias primas.....	33

Producción gastronómica.....	33
Area de servicio y salón.....	34
4. David Rubert.....	35
5. La cuenta, por favor. La gestión de negocios de restauración....	35
6. El silencio de los hosteleros: ¿Dónde está el beneficio de mi restaurante?.....	36
7. Danny Meyer.....	36
8. Setting the table	36
Plan de mejora.....	46
CAPITULO V.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable	25
Tabla 2. Resultados de las observaciones realizadas en el área de adquisición de materia prima del restaurante "Hornados Dieguito"	30
Tabla 3. Resultados de las observaciones realizadas a la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito"	31
Tabla 4. Resultados de las observaciones realizadas en el área de servicio y salón dentro del restaurante "Hornados Dieguito"	32
Tabla 5. Resultados de la dimensión adquisición de materias primas del restaurante "Hornados Dieguito"	33
Tabla 6. Resultados de la dimensión producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito"	33
Tabla 7. Resultados de la dimensión área de servicio y salón del restaurante "Hornados Dieguito"	34
Tabla 8. Características de un Plan de mejora para la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito"	35
Tabla 9. Características de un plan de mejora.....	36
Tabla 10. Matriz causa, efecto del plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito" ubicado en Sangolquí	46
Tabla 11. Matriz del plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito", elaborada según la revisión documental enfocada en las falencias anteriormente descritas.....	45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Correspondiente al Restaurante "Hornados Dieguito".....	38
Figura 2. Correspondiente a la Ubicación del restaurante "Hornados Dieguito"	41
Figura 3. Correspondiente a las instalaciones del Restaurante "Hornados Dieguito".....	41
Figura 4. Correspondiente a la bodega	43
Figura 5. Correspondiente a la cocina.....	43
Figura 6. Correspondiente al Salón	44
Figura 7. Correspondiente al almacenamiento y adquisición de materia prima	44
Figura 8. Correspondiente a la producción gastronómica	45
Figura 9. Correspondiente al Salón y el Servicio.....	45
Figura10. Correspondiente a las nuevas estanterías	60
Figura 11. Correspondiente a la reposición de mosaicos	60
Figura 12. Correspondiente al instrumento de recolección de datos	61
Ilustración 13. Correspondiente al almacenamiento de materia prima	61
Figura 14. Correspondiente a la lista de chequeo	62
Figura 15. Correspondiente a la dimensión producción gastronómica	63
Figura16. Correspondiente a los cambios realizados en los pozos.....	63
Figura17. Correspondiente a la dimensión almacenamiento de materia prima.....	64
Figura18. Correspondiente al mal almacenamiento	64
Figura 19. Correspondiente a la dimensión salón y servicio.....	65
Figura 20. Correspondiente al desperfecto de la campana	65
Figura 21. Correspondiente a antes de la mejora.....	66
Figura 22. Correspondiente a las mejoras planteadas	66
Figura23. Correspondiente a las mejoras sugeridas	67
Figura 24. Correspondiente a los frigoríficos de la bodega ¡Error! Marcador no definido.	

Francessco Elder Zurita Negrete. Plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “HORNADOS DIEGUITO”, ubicado en Sangolquí. Administración de Empresas Gastronómicas. Universidad Iberoamericana del Ecuador. Quito. Ecuador. 2024. (76) pp.

Resumen

El presente estudio se centró en proponer un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en Sangolquí. Para ello, se diagnosticó la situación actual de la producción gastronómica del referido restaurante, para luego, identificar las falencias en la producción gastronómica que presenta el restaurante, establecer los elementos que debe contener un plan de mejora para la producción gastronómica y finalmente, diseñar dicho plan. La metodología se fundamentó en el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal y tipo de investigación de campo y documental. Las unidades de análisis estuvieron constituidas por el restaurante y cinco (5) documentos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la revisión documental, y los instrumentos fueron una lista de chequeo que fue diseñada a partir de las normas vigentes del ARCSA y las buenas prácticas de manufactura (BPM) y los documentos respectivamente. La validez del instrumento fue realizada a través del juicio de tres (3) docentes expertos en el área de gastronomía de la UNIBE, mientras que la confiabilidad se determinó a través del coeficiente Kurder-Richardson, el cual arrojó un valor de 0.7, indicativo de que el instrumento es confiable. El procesamiento de datos se llevó a cabo por medio de la estadística descriptiva. Los resultados obtenidos permitieron identificar varias falencias dentro de las áreas del restaurante, las cuáles sirvieron de base para realizar la propuesta del plan de mejora para la producción gastronómica orientado en la mejora continua. Se concluye que un plan de mejora es la mejor alternativa para el desarrollo de la mejora continua en los establecimientos de A&B.

Palabras clave: Mejora, Producción, Proceso, Gastronomía, Restaurante.

INTRODUCCION

La existencia de una gran competitividad dentro del ámbito gastronómico, da paso a altos estándares de calidad dentro del almacenamiento, producción y servicio de un establecimiento de A&B, con el fin de mantener una buena competitividad en el mercado y alcanzar estos altos estándares de calidad se propone un plan de mejoras a la producción gastronómica para el restaurante Hornados Dieguito ubicado en el sector de Sangolquí.

Teniendo en cuenta que un plan de mejora consiste en una propuesta realizada previamente, cuyo propósito es modificar ciertos elementos de una empresa para mejorar su funcionamiento (Amaya, 2019).

La presente investigación se enfoca los elementos que conforman un plan de mejora, los mismos que son: almacenamiento y adquisición de materia prima, producción gastronómica y área de salón y servicio gracias a estos elementos se logra el diagnóstico sobre los procesos de almacenamiento, producción gastronómica y servicio del restaurante Hornados Dieguito, del mismo modo se presenta una serie de estrategias basadas en la mejora continua para el establecimiento. El estudio se estructura por cinco capítulos que se detallan a continuación: El primer capítulo donde se describe el problema enfocado en el sector gastronómico, visto de forma macro, meso y micro respectivamente, seguido por el objetivo general y objetivos específicos por consiguiente la justificación, que contiene la importancia y aporte del estudio, el alcance de la investigación que redacta la magnitud del proyecto. El segundo capítulo presenta los antecedentes de la investigación, además de las bases teóricas que fundamentan el plan de mejoras y producción gastronómica explicados a mayor profundidad culminando con las bases legales. El tercer capítulo detalla la metodología, el enfoque cuantitativo, el diseño descriptivo experimental, los niveles y tipos de estudios, la población y la muestra obtenidas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las fórmulas necesarias para la validación de la información. El cuarto capítulo muestra el diagnóstico e interpretación de resultados, donde se determinan las falencias en las áreas del restaurante y se elaboran las propuestas de mejora. Finalmente. El capítulo cinco desarrolla las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En este capítulo se describe el planteamiento del problema desarrollado desde el método deductivo, además del objetivo general y los objetivos específicos, la justificación e impacto de la investigación y finalmente el alcance de la investigación.

Planteamiento del problema

El sector gastronómico se mantiene en constante evolución, por ello, siempre busca adaptarse a las nuevas necesidades y preferencias de los consumidores, así como a los altos niveles de competitividad que se encuentra hoy por hoy en el sector de alimentos y bebidas, donde la búsqueda de nuevas estrategias de mejora permite una diferenciación significativa del resto de restaurantes (Acosta, 2018).

Con el fin de abordar el problema de estudio se vuelve necesario desarrollar un plan de mejoras, el cual, se define como un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad, de los procesos y de los resultados respectivamente (Parra, 2018).

Del mismo modo, es pertinente definir la producción gastronómica como la forma ordenada y sistemática de preparar alimentos, utilizando técnicas y procesos guiados por una cadena de valor (Andrade, 2018).

De igual manera, se conoce que la alimentación es una necesidad básica e indispensable del ser humano, por lo tanto, son necesarios los establecimientos de alimentos y bebidas enmarcados en las normativas correspondientes de cada país, teniéndose que en América Latina estos generan una gran cantidad de empleo cada año. En 2020 aportó 17,4% de nuevos empleos para la región, la evidencia de su aporte se mantuvo en tendencia hasta fines del año 2022. Luego de mantener una cifra significativa caería radicalmente con la llegada de la pandemia y en post de esta la crisis económica internacional, siendo el sector de alimentos y bebidas el más afectado (Secretaría nacional de Planificación, 2023).

Así mismo, se vuelve necesario mencionar que la competencia dentro del entorno gastronómico hace esencial la implementación de la mejora continua en los procesos de producción para mantener un desarrollo estable del establecimiento. De hecho, grandes franquicias de alimentos y bebidas como KFC Perú aplican planes de mejora para producción gastronómica, con el fin de evitar el exceso de mermas en los procesos de preparación del alimento, así mismo al encontrar falencias en los tiempos de servicio optan por realizar una redistribución de espacios tanto en el salón como en el área de despacho, de manera que, logran reducir el tiempo de espera del cliente, esto con el fin de competir contra empresas similares logrando así alcanzar el éxito financiero deseado (Bernoala, 2018).

En países como Colombia, algunas de sus compañías están en riesgo de fracasar debido a su baja competitividad, falta de experiencia e incluso miedo a la innovación, esto debido a que no ponen en marcha planes de mejora que les ayuden a corregir las falencias culinarias de sus establecimientos. Un claro ejemplo de esta carencia de mejoras, es el restaurante Taco Bell que empezó a tener problemas al no cumplir con los tiempos de servicio de sus alimentos, así como, mantener un mal manejo de la materia prima donde persistían mermas excesivas de modo que su rentabilidad en el mercado disminuyó drásticamente por lo que se vio en la necesidad de adicionar cambios en la empresa basados en las necesidades de los clientes (Montaño, 2020).

Es importante acotar que, el establecimiento de planes de mejoras en centros gastronómicos garantiza que el establecimiento aumente su productividad del 6% al 9% en un periodo de tiempo de 6 meses, tal es el caso de Don Julio restaurante ubicado en Buenos Aires ,Argentina el cual se ubica en el puesto número 2 del top de 50 mejores restaurantes de latino américa según la revista The Gourmet Journal en su edición 2022, donde se menciona que la clave de su éxito en el mercado es la aplicación de planes de mejora continua en su establecimiento (Thegourmetjournal, 2022).

En el caso de Ecuador, más de 5000 microempresas ingresan al mercado competitivo, de las cuales el 40% pertenecen al sector de alimentos y bebidas, aun así, el 90% de estas empresas terminan cesando su constancia en la producción a causa de falencias en sus procesos, lo que significa que la

propuesta de un plan de mejoras abre la oportunidad de corregir los problemas presentados en las organizaciones, de modo que, aumente la efectividad en la gestión de procesos (Saltos, 2020).

Del mismo modo, en Ecuador se observan restaurantes en los que no existen estándares de atención al cliente, por lo que, su desarrollo se ve afectado, tal es el caso de los restaurantes Taco californiano y el Cantonés ubicados en Guayaquil, los cuales tuvieron que cerrar sus puertas en varias ocasiones por fallas en la atención al cliente, así como por sanciones aplicadas por la Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria(ARCSA) en sus cocinas, generando problemas de rentabilidad que pudieron evitarse con la mejora de la producción y el servicio prestado por dichos establecimientos (Montaño, 2020).

De esta situación no escapa el restaurante Hornados Dieguito, ubicado en Sangolquí, cabecera cantonal del cantón Rumiñahui, el cual presenta diversos problemas en el proceso de producción centrado en la preparación de comida típica ecuatoriana, donde resalta el tradicional hornado de cerdo, identificados como deficiencia en la cadena de valor de los alimentos (Compra, recepción, almacenamiento, pre producción, producción, despacho y servicio), así como el exceso de mermas, generando como consecuencia que la rentabilidad del establecimiento disminuya considerablemente y de manera permanente.

Con base a lo descrito anteriormente, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo se puede mejorar la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en Sangolquí?

Objetivo General

Proponer un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en la parroquia de Sangolquí.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, aplicando la técnica de la observación.
- Identificar las falencias en la producción gastronómica que presenta el restaurante “Hornados Dieguito,” ubicado en la parroquia de Sangolquí, a partir del diagnóstico realizado.

- Establecer los elementos que debe contener un plan de mejora para la producción gastronómica, a través de una revisión documental.
- Diseñar un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en la parroquia de Sangolquí.

Justificación e Impacto de la investigación

Para el sector de alimentos y bebidas del país esta investigación es relevante, debido a que se propone un plan de mejora para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, con el fin de impulsar la rentabilidad del negocio, ya que las organizaciones deben ser tan eficientes como sus procesos.

La relevancia social del estudio radica en una propuesta de plan de mejoras a la producción gastronómica del restaurante Hornados Dieguito de Sangolquí, con el fin de corregir las falencias que se detecten en el lugar, de modo que el restaurante ofrezca un servicio de calidad a sus clientes e incremente su participación dentro del sector turístico gastronómico de Sangolquí para lograr impulsar el consumo de hornado, plato típico por excelencia del Valle de los Chillos.

Adicionalmente, este estudio puede apoyar el desarrollo de futuras investigaciones vinculadas a planes de mejora en locales gastronómicos, dentro del campo de alimentos y bebidas(A&B), debido a que proporciona información relevante respecto al tema y un instrumento diseñado para el diagnóstico de la producción gastronómica de establecimientos, a partir de una fundamentación teórica estructurada.

Finalmente, puede decirse que, esta investigación es viable, ya que se cuenta con el conocimiento para desarrollar dicho estudio. Además, se tienen los recursos económicos disponibles para llevar a cabo la misma, debido a que no se requiere mayor inversión. Así mismo, se dispone del tiempo requerido para la ejecución y se tiene acceso a la población de estudio.

Alcance de la Investigación

Esta investigación se centra en proponer un plan de mejora para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en la parroquia de Sangolquí, siendo un estudio de tipo documental y de campo y se lleva a cabo en el periodo de tiempo comprendido entre Octubre 2023 y Agosto 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

En el presente capítulo se describen los antecedentes de la investigación que se refieren a los estudios previos que mantienen cierta vinculación con este estudio, además de las bases teóricas que contienen la descripción fundamentada de un plan de mejora, así como todo el soporte técnico y teórico relacionado al tema de estudio, por último, se presenta la fundamentación legal.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes dentro de una investigación se definen como aquellas fuentes bibliográficas que han tratado con anterioridad el problema de estudios nacionales o extranjeros (Alvarado, 2018).

El primer antecedente hace alusión al trabajo investigativo de Fariñas (2019), elaborado en Santa Clara (Cuba) en la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, su título es “Plan de mejoras al proceso del servicio gastronómico del bar playa Mégano del hotel Ensenachos”, este trabajo tuvo como finalidad diseñar un plan de mejoras al proceso de servicio gastronómico, para el bar playa Mégano, bajo procesos y estándares para la actividad de bares del grupo IBEROSTAR.

En cuanto a la metodología empleada en este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, en un nivel descriptivo de diseño transversal el tipo de investigación de campo teniendo como población al hotel Ensenachos y como muestra dicho hotel, siendo la observación la técnica de recolección de datos y la encuesta el instrumento de recolección de datos, además utiliza herramientas como el mapa de procesos, diagrama de flujo, la información fue obtenida a través de la aplicación de varios métodos, técnicas y datos estadísticos, como las principales herramientas dentro del diagnóstico, entre otros. Sus principales resultados fueron que el plan de mejoras propuesto y evaluado por expertos se considera aplicable para el área de alimentos y bebidas con el fin de dar soluciones a los problemas diagnosticados.

Mientras que en las conclusiones se reporta que el plan de mejoras contribuye a la mejora del proceso en el servicio gastronómico y propone el camino para el óptimo funcionamiento de un establecimiento de alimentos y bebidas.

En este sentido, la investigación, realizada por Fariñas (2019) se relaciona con el presente estudio ya que ambos establecen como objetivo el diseño de un plan de mejora del proceso de producción gastronómica de un establecimiento de alimentos y bebidas. Así mismo esta investigación aporta al presente estudio, los parámetros de estructuración para la realización de un plan de mejoras, con el fin de rectificar problemas y dar solución desde al ámbito gastronómico.

El segundo antecedente corresponde a Mouriño (2018), de la Universidad Politécnica De Sevilla (España), su título es: “Propuesta de mejora para el restaurante Clima localizado en Denia”, esta investigación tuvo como finalidad diseñar una propuesta para la mejorar del sistema de producción del restaurante Clima de tercera categoría ubicado en la ciudad de Denia-España.

La metodología empleada en este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, en un nivel descriptivo de diseño transversal, el tipo de investigación de campo teniendo como población a los propietarios y a los turistas y como muestra 3 propietarios y 25 turistas, siendo la observación la técnica de recolección de datos y la encuesta el instrumento de recolección de los mismos.

Este estudio dio como resultado el diseño de un modelo de plan de mejora para genera productos gastronómicos de alta calidad. En este aspecto la investigación elaborada por Mouriño (2018), se relaciona con el presente estudio debido a que ambos desarrollan planes de mejora dirigidos directamente a la producción gastronómica. El aporte de esta investigación al presente estudio radica en el modelo de instrumento de recolección de datos, para medir la calidad del servicio, el cual sirve de base para el desarrollo del instrumento empleado en este estudio.

EL tercer antecedente hace referencia al estudio de Quimí (2020), realizado en Guayaquil-Ecuador en la Universidad de Guayaquil el tema es “Propuesta para la restauración del restaurante Todos Vuelven ubicado en el recinto Puerto el Morro cantón Guayaquil”, la finalidad de este trabajo de investigación fue realizar una propuesta de mejora a la restauración del restaurante “Todos Vuelven”.

En cuanto a su metodología este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, en un nivel descriptivo de diseño transversal, el tipo de investigación de campo teniendo como población al administrador, al personal y a los comensales como muestra se tuvo 1 administrador, 8 trabajadores y 18 comensales, siendo la observación la técnica de recolección de datos y la encuesta el instrumento de recolección de los mismos, dicha ficha perteneciente a la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

Como resultado se obtuvo la oportunidad de mejorar administrativamente en cuanto a imagen empresarial, planificación e instauración de estrategias como la eliminación y tratamiento de mermas y desperdicios, junto con la estandarización de procesos, análisis en marketing digital, adaptación en redes sociales, elaboración de manuales de procesos, así como un plan de capacitación en atención al cliente para el personal de servicio de modo que quede garantizada la satisfacción del mismo.

La investigación realizada por Quími (2020) se relaciona con el presente estudio ya que ambas hacen énfasis en la realización de un plan de mejora con el fin de solucionar los inconvenientes en el área de producción gastronómica. Esta investigación aporta al presente estudio con la base para estructurar un plan de mejora dirigido al área de producción gastronómica con el fin de solucionar los problemas encontrados en dicha área.

Por último, está el antecedente presentado por (Cuichan, 2019), realizado en el Cantón Rumiñahui provincia de Pichincha en la Universidad Tecnológica Israel, su tema es “Plan de mejoramiento para el restaurante La Casa de Leña en Sangolquí cantón Rumiñahui”, El objetivo principal de este estudio fue desarrollar un plan de mejora para el restaurante La casa de Leña con una propuesta de innovación administrativa y de producción. Con relación a la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, en un nivel descriptivo de diseño transversal, el tipo de investigación de campo teniendo como población el restaurante y como muestra el mismo establecimiento, siendo la observación la técnica de recolección de datos y la lista de chequeo el instrumento de recolección de los mismos, basado en las BPMs.

Dentro de los resultados lo más resaltable es la propuesta de un plan de mejora tanto para el ámbito administrativo, así como para la producción y servicio correspondientemente. Considerando lo expuesto se concluyó como prioritario la reorganización de las cadenas de valor, así como los ciclos de producción, almacenamiento y manipulación de alimentos además de enfatizar en la planificación de políticas de servicio y atención al cliente respectivamente.

La investigación realizada por Cuichan (2019) se relaciona con el presente estudio ya que ambas tienen como finalidad la implementación de un plan de mejora dentro de las áreas de almacenamiento, producción y servicio de un establecimiento de A&B. El aporte de esta investigación al presente estudio, radica en los parámetros de calidad a seguir para el buen cumplimiento de los ciclos de servicio y adecuación de las áreas de producción, así como de almacenamiento de productos.

Bases teóricas

Dentro de una investigación es necesario el uso de información confiable que sirva como base para analizar de manera profunda las variables que forman parte del tema a ser estudiado

Esta información hace referencia a la teoría, cuya importancia es permitir el planteamiento de problemas, y a su vez, su resolución mediante ciertas proposiciones o principios generales y ciertos procedimientos, reglas, o métodos (Velez, 2021).

Plan de mejoras

Concepto y características

Un plan de mejora consiste en una propuesta realizada previamente, cuyo propósito es modificar ciertos elementos de una empresa para mejorar su funcionamiento en distintos ámbitos, además sirve para corregir las falencias que se detectan en la organización, a través de un diagnóstico preliminar (Castro, 2018).

Este tipo de planificación contribuye a que el establecimiento comercial pueda enfrentar los obstáculos presentes y logre cumplir las metas establecidas para su futuro empresarial.

Un plan de mejoras como tal es una propuesta de acciones resultante de un proceso previo de diagnóstico, los planes de mejora permiten analizar problemas a nivel global del establecimiento, definir estrategias a corto y mediano plazo, priorizar metas y organizar de forma óptima los recursos (Herrera, 2020).

Los planes de mejora se caracterizan por: reformar aquellos factores internos o externos de la empresa, los cuales presentan problemas que perjudican al producto o servicio que se oferta, además de reducir los riesgos a los que se enfrenta la organización en cualquier periodo de tiempo, son aplicados para enfrentar los procesos defectuosos, incluso para esto los planes de mejora se apoyan en la metodología KAIZEN y el ciclo de Deming (Vega, 2018).

Metodología del plan de mejoras

En la metodología de un plan de mejora se incluyen aquellas áreas a modificarse y los problemas identificados dentro de una empresa o negocio, para que en base a ello se desarrolle un plan constituido por elementos como: Objetivos, actividades, procesos de evaluación y otros (Zamora, 2019).

Por ende, Para el desarrollo de esta metodología según Proaño (2017) citado por Zamora (2019), se describe cuatro fases que contemplan un plan de mejoras:

1ra Fase. - Análisis de las causas que provocan problemas en el tiempo así mismo identificar el área de procesos. Describir las causas y efectos de la problemática, apoyándose en diversas técnicas de análisis como el diagrama de espina de pescado o el ciclo de Deming.

2da Fase. - Propuesta y planificación, definición de los objetivos. Analizar las posibles soluciones con una lluvia de ideas o un diagrama de flujo, establecer acciones prácticas, verificar la aplicación de las acciones, especificar los indicadores de mejora, documentar el plan de mejora.

3ra Fase. - Implementación y seguimiento al incorporar el proceso al personal encargado los mismos que deben ejecutar las siguientes acciones, informar sobre el plan, ejecutar las acciones programadas, dar seguimiento al impacto de las acciones.

4ta Fase. - Consiste en verificar el cumplimiento del plan de mejora de acuerdo a lo establecido basándose en los objetivos e indicadores, ejecutar el plan de

evaluación indicando ventajas y desventajas de los resultados obtenidos con el plan de mejora.

Lo que evidencia que para el diseño de un plan de mejora es necesario seguir un procedimiento definido por cuatro fases, que según la explicación comienzan con la identificación del problema.

Restaurante

Es aquel lugar donde se dedican a la elaboración de alimentos preparados. En estos establecimientos se puede expender bebidas de diversos tipos además de ofrecer un servicio personalizado para el consumo de personas (Amaya, 2019).

De acuerdo con lo anteriormente citado, un restaurante es un lugar en donde se elabora y comercializa alimentos y bebidas con variedad de opiniones dependiendo de su categoría.

Además, existen varias formas de clasificar a un negocio gastronómico, para este estudio se toma en cuenta la clasificación basada en el número de tenedores descrita por Bermúdez & Domínguez (2020):

Restaurante de lujo (5 tenedores): En este lugar los platillos son elaborados con alimentos de calidad y servidos directamente a la mesa del comensal.

Restaurante de primera clase (4 tenedores): Estos restaurantes no son tan conocidos como los de 5 tenedores sin embargo son conocidos como buenos restaurantes.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores): Son conocidos como restaurantes turísticos, su espacio de servicio es reducido y no tiene un lugar donde recibir a los proveedores.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores): Se considera de tercera clase por ser un restaurante sin lujos, pero con una gran presentación.

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor): En estos establecimientos no es necesario mostrar ningún lujo, lo importante es que exista una separación de comedor y cocina.

En cada categoría se clasifica al restaurante según un número de tenedores determinado siendo el tenedor número 1 el más común y frecuente de encontrar

y el tenedor número 5 el más lujoso y exclusivo. En el caso del restaurante “Hornados Dieguito” se identifica en la categoría de 4 tenedores o cuarta clase, ya que muestra las características propias de este tipo de establecimientos como una división entre su área de comedor y cocina, además de una decoración en concordancia con esta clasificación.

Áreas de un restaurante

Un restaurante es un establecimiento de alimentos y bebidas que cuenta con espacios destinados para la ejecución de actividades que contribuyen a la prestación de servicios de A&B los mismos que mantienen el funcionamiento del mismo (Herrera, 2020).

Entre estas áreas se encuentran:

Área de almacenaje: Se denomina de esta manera al lugar donde se reciben, clasifican y guardan los productos, esta área cuenta con cuartos fríos, bodega de abarrotes, estanterías para frutas y verduras y zona de personamiento, cuando el producto llega al restaurante, se debe de clasificar y luego secar y refrigerar.

Área de producción

Considerado como aquel espacio donde se manipulan y transforman los alimentos en platos de comida aptos para el consumo de los clientes. Según Méndez & Rodríguez (2015) citados por Córdova & Rivadeneira (2021), el área de producción se encuentra conformada por lo siguiente:

Cocina

- Mise & Place: lavar, cortar, pelar y mezclar el producto.
- Cocina caliente: estaciones de parrilla, horno y estufas.
- Cocina fría: estación de ensaladas, estación de ceviches y emparedados y la estación de postres.

Lavado: Se debe tener el equipo adecuado para lidiar con los artículos sucios y productos.

Basura: Se recomienda sellarlo para evitar malos olores.

Área de colaboradores: Los empleados cuentan con un espacio donde pueden tener su lugar privado para descansar.

Lo que demuestra que un restaurante puede dividirse en varias áreas de producción siendo las más destacadas: el área de cocina donde se preparan los alimentos, dentro de la cual se debe tener un espacio para realizar las preparaciones frías y calientes así como un área en donde se procede a guardar o conservar los ingredientes usados para la elaboración de las distintas preparaciones; Otro espacio donde se realice la limpieza de los productos, equipos y utensilios de cocina, un lugar en el que se elimine los residuos para evitar cualquier tipo de contaminación alimentaria. Cabe mencionar que en el restaurante seleccionado para este estudio se idéntica el estado de área de producción, lo que permitió la identificación de sus falencias.

Lo que demuestra que un restaurante puede dividirse en varias áreas de producción siendo las más destacadas: el área de cocina donde se preparan los alimentos, dentro de la cual se debe tener un espacio para realizar las preparaciones fría y calientes así como un área en donde se procede a guardar o conservar los ingredientes usados para la elaboración de las distintas preparaciones; otro espacio donde se realice la limpieza de los productos, equipos y utensilios de cocina, un lugar en el que se elimine los residuos para evitar cualquier tipo de contaminación alimentaria. Cabe mencionar que en el restaurante seleccionado para este estudio se identifica el estado de área de producción, lo que permitió la identificación de sus falencias.

Área de servicio

Este espacio corresponde al sector donde se recibe, atiende y consume los alimentos del restaurante cada cliente. Según Daza, Méndez & Rodríguez (2015) citados por Córdova & Rivadeneira (2021), el área de servicio puede distribuirse en:

Zona de parqueo: Siempre es necesario acudir a las reglamentaciones locales para determinar el número de celdas.

Terraza de comida: Idealizada para ofrecer a los clientes la oportunidad de disfrutar del flujo de la vista mientras cena al aire libre.

Acceso: Expertos en estas áreas recomiendan que sean de tres a seis metros cuadrados por persona.

Estación de meseros: Es donde el camarero puede encontrar todos los elementos necesarios para preparar la mesa.

Área de bebidas: Además de la función de distribuir bebidas en el comedor, también puede convertirse en un elemento con muchas características en el restaurante.

Servicios Higiénicos: El tamaño del baño depende de la capacidad del comedor.

Es necesario recalcar que las áreas mencionadas por los autores no son obligatorias que las presente todo restaurante, por ejemplo, la zona de parqueo las terrazas de comida son opcionales y dependerá de cada establecimiento gastronómico si las implementa en su estructura física o si funciona sin estas áreas. Las áreas de servicio que si son fundamentales sería el área de comedor y los servicios higiénicos, que el cliente requiere para cubrir sus necesidades básicas y sentirse en un ambiente cómodo y adecuado para su utilización.

Calidad en la producción gastronómica

La calidad según Seguridad Alimentaria y Seguridad del Agua (2020) citado por Almeida (2020) menciona que:

Calidad en la gastronomía utiliza diversos parámetros y herramientas para controlar los factores más relevantes en la preparación de alimentos. Los atributos que analiza son: físicos, químicos, tecnológicos, nutricionales y sensoriales. Una correcta combinación de estos puntos es lo que dictamina una alta o baja calidad de los productos a consumir. Las características sensoriales son las más fáciles de visualizar para los consumidores y son las que garantizan el éxito o fracaso inmediato de un alimento, es decir el sabor, color, aroma y su textura. (pág. 17)

La calidad es importante para controlar factores trascendentales al momento de la elaboración de los alimentos donde sus atributos llegan a determinar la alta o baja calidad de los productos. A continuación, se mencionan ciertas normas y organismos que regulan la calidad dentro de los establecimientos de A&B, conocidas como la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Sistema

Es la unión de partes o componentes conectados en una forma organizada. Las partes se afectan por estar en el sistema y se cambian o se dejan. La unión de

partes hace algo, muestran una conducta dinámica como opuesto a permanecer inerte (Gigch, 2020).

Sistemas de calidad

Dentro de los planes de mejora existen herramientas que sirven de guía para desarrollar los procedimientos de renovación o modificación en las áreas de la empresa que así se requieran, ya sea para disminuir sus conflictos internos u optimizar su producción, entre estos se menciona el ciclo de mejora Deming que se describe a continuación:

ISO 9001: 2015

Según (Vélez, 2021) Es la última versión de las normas, las mismas que se usan cuando se busca alcanzar objetivos como:

- Conseguir la satisfacción del cliente respecto a los productos o servicios que ofrece la organización.
- Acrecentar en valor agregado y la calidad en los procesos y productos o servicios.
- Elevar la eficiencia de las actividades.

La norma ISO9001, la que define los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad que cualquier empresa, con la ayuda de esta norma reconoce los requerimientos de los clientes y se logra cumplir con los estándares de calidad para el buen manejo de la materia prima.

Fundamentación legal

La fundamentación también conocida como base legal, se refiere a aquellas leyes,

reglamentos, principios u otros registros que contribuyen a que la investigación se encuentre respaldada legalmente, según el lugar en el que se elabora (Piñero & Piñero, 2019).

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor año 2022

Capítulo II: Derechos y obligaciones de los consumidores pag123

Dentro del área de producción gastronómica hay que tomar en cuenta que se cumplan los criterios que satisfacen a los clientes y potenciales clientes. Por

ende, a continuación, se detallan los derechos de los consumidores planteados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2022).

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
4. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios. (pág. 27)

En el listado de los derechos del consumidor se especifica claramente que los productos o servicios que les ofrezca una entidad, deben ser de calidad, deben ir de acuerdo a las características que en la publicidad se observa, que en caso de dañar al cliente se debe indemnizar y que el mismo puede elegir el producto que desee, entre otros aspectos que protegen al consumidor.

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas año 2018

Título III: De la clasificación, registros de categorización y sistema de puntuación; Capítulo I: Clasificación

Dentro de un establecimiento gastronómico es esencial el tener conocimiento acerca de la clasificación a la cual pertenece, para que con base en ella reconozca cuales son los servicios o productos que puede ofrecer a los clientes legalmente basado en su categoría. Según el Ministerio de Turismo (2018), el establecimiento está catalogado como:

Restaurante: Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se pueden comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio. (pág. 8)

La definición anteriormente citada se utiliza en esta investigación para definir y entender de manera clara y concisa lo que es un establecimiento de A&B y como este debe de cumplir los parámetros necesarios para su correcto funcionamiento.

Cabe resaltar, que el objeto de estudio en la tesis se enfoca en un establecimiento de alimentos y bebidas que entra en la categoría de restaurante, por ende, es importante conocer su identificación, así como cuáles son los

procesos de producción gastronómica que debe aplicar dicho negocio. De la misma manera los establecimientos de alimentos y bebidas deben tomar en cuenta el tipo de servicio que brindan a los consumidores, así como identificar el número de servicios que ofrecen, lo cual debe ser informado en el sistema establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. A continuación, se detalla algunos tipos de servicio planteados por el Ministerio de Turismo (2018):

- a) Autoservicio: Servicio cuya característica es la de presentar los alimentos en mostradores específicos, desde donde el consumidor se sirve asimismo de manera directa. En algunos casos, no hay personal de servicio. (pág. 9)
- b) Menú fijo: Los alimentos se ofrecen a través de una lista de platos en una oferta rígida que usualmente está exhibida en el mostrador directamente al consumidor, con un precio fijo, que ofrece pocas posibilidades de cambio. (pág. 9)

En el restaurante a ser investigado destaca el uso del servicio de menú fijo, a través de la oferta de un plato estrella el cual es el más solicitado por el cliente a los meseros encargados de registrar su orden.

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

El ARCSA es un organismo creado en el Estado ecuatoriano para la regulación, control técnico y vigilancia sanitaria de productos destinados al consumo humano como los alimentos procesados, medicamentos, aditivos alimentarios, entre otros (Vargas, 2021).

A continuación, se detalla el anexo 1 guía de esta agencia de será utilizado en la fundamentación legal de este estudio:

Anexo 4 para la evaluación de cuartos fríos de Restaurantes/Cafeterías/Otro, año 2021

Apartado- almacenamiento de materia prima

El almacenamiento debe asegurar una temperatura adecuada al tipo de materia prima para prevenir una reproducción de bacterias durante el tiempo de almacenamiento.

Generalmente se distinguen sitios de almacenamiento del área de preparación de alimentos, distribuidos de la siguiente manera:

- Refrigerados o congelados (lácteos, carnes, pescados y mariscos)
- Frutas, verduras, granos y similares (cereales, semillas, harinas y otros)
- Vajilla y otros (platos, manteles, cristalería, cubiertos y utensilios) ☞ Productos de limpieza (lavandina, detergentes, escobas, cepillos, etc.)

Los alimentos potencialmente peligrosos se deben mantener adecuadamente refrigerados (a 5°C o menos) o calientes (60 °C o más) para evitar que el desarrollo de microorganismos. Las temperaturas entre los 5°C y los 60°C se conocen como la “zona de peligro de temperatura”, donde los microorganismos se multiplican rápidamente.

Las temperaturas de 5°C o menores son suficientemente frías para retrasar o reducir el crecimiento de los microorganismos, y en temperaturas mayores a 60°C, los microorganismos que causan enfermedades empiezan a morir. (pag.12)

En esta investigación se utiliza para la creación de los ítems de mejora que presentara el trabajo finalizado, siendo este artículo un instructivo interno para la evaluación de restaurantes, u otros establecimientos de alimentación colectiva diseñado por el ARCSA, el mismo que especifica los parámetros a evaluar, así como las condiciones correctas que debe presentar un restaurante.

Norma ISO 9001 año 2018

Producción y provisión del servicio

Control de la producción y de la provisión del servicio

La empresa tiene que implementar la producción y a provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas tienen que incluir, cuando se puede aplicar:

- a) La disponibilidad de información documentada en la que se definan:
 - Las características de todos los productos que se deben producir, los servicios que se tienen que prestar y las actividades que van a realizar.
 - Todos los resultados que se desean alcanzar.
- b) La disponibilidad y la utilización de recursos de seguimiento y las mediciones adecuadas.
- c) La implantación de las actividades de seguimiento y medición de las etapas apropiadas para que se verifique el cumplimiento de los criterios para el control de los procesos y los criterios de aceptación para los productos y servicios que ofrece.
- d) La utilización de la infraestructura, adecuada a la operación de los procesos.
- e) Se designan personas competentes, en lo que se debe incluir la calificación que se requiera.
- f) Se tiene que validar y revalidar de forma periódica la capacidad de conseguir los resultados planificados en todos los procesos de producción y en los que se prestan servicios, en caso de que las salidas no puedan ser verificadas realizando actividades de seguimiento y medición.
- g) La implantación de acciones de prevención para los posibles errores humanos.
- h) La implantación de actividades para realizar la liberación, entrega y post entrega.

Dentro de esta investigación se utilizó para la creación de los ítems de mejora que presentara el trabajo finalizado, siendo esta cláusula un instructivo para la evaluación de restaurantes, y otros establecimientos de A&B, en la misma se especifican los parámetros a tomar en cuenta en la evaluación de las condiciones correctas que deben presentar las distintas áreas dentro del establecimiento.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Este capítulo presenta la Naturaleza de la investigación la cual contiene, el enfoque de la investigación, el nivel de la investigación, el diseño de la investigación y finalmente el tipo de la investigación, igualmente las unidades de análisis, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la operacionalización de la variable, los instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, y la técnica de análisis, todo esto con el fin de cumplir con los objetivos establecidos en el trabajo investigación.

Naturaleza de la investigación

Enfoque de la investigación

Se denomina enfoque cuantitativo al conjunto de procesos organizados que abarcan cálculos numéricos y mediciones precisas para la comprobación objetiva de supuestos planteados. Además, está constituido por una serie de actividades secuenciales que permiten alcanzar resultados exactos en base a evidencias estadísticas, donde el investigador deja a un lado sus pensamientos personales o subjetividad, para la implementación de métodos aprobados científicamente que permiten medir las variables implicadas en la investigación. El estudio cuantitativo se caracteriza por ir desde la formulación de teorías hasta la comprobación de las mismas (Hernández & Mendoza, 2018).

El enfoque de esta investigación, se encuentra estrechamente relacionado con el paradigma positivista, cuya teoría se fundamenta en la existencia de una realidad objetiva que no puede ser modificada por las mediciones aplicadas y que a su vez es extrínseca al investigador.

En este sentido, la investigación se vinculó con el enfoque cuantitativo, ya que el estudio de la realidad se formuló desde la objetividad, donde se buscó proponer un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en la parroquia de Sangolquí.

Niveles de la investigación

En este estudio se empleó el nivel de investigación descriptivo, el cual definimos como el tipo de investigación que se fundamenta en la caracterización de un

hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento (Arias, 2020).

Esto evidencio que, el nivel descriptivo que consiste en detallar los datos de las variables a mayor profundidad, revela las características completas de la investigación y logra encontrar alternativas de solución al planteamiento del problema (Fernandez, 2019).

En este sentido, esta investigación es de nivel descriptivo ya que sirvió para caracterizar y describir un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en la parroquia de Sangolquí.

Diseño de la investigación

Se entiende por diseño de la investigación a la planificación que realiza el indagador para resolver sus interrogantes o hipótesis como un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema (Hernandez & Mendoza , 2018).

Cabe mencionar que esta investigación uso un diseño no experimental, que a su vez se puede definir como la investigación donde no varía la información de manera intencional, si no que observa el fenómeno en su estado natural, considerando así la falta de manipulación de las variables solo se limita a la observación y medición (Fernandez, 2019).

Del mismo modo fue necesario un diseño transversal, ya que su propósito es describir variables y analizar la incidencia o interrelación en un momento dado, se da cuando se recolecta información en un solo periodo de tiempo (Hurtado, 2020).

Lo que significa que, el trabajo de investigación utilizo un diseño no experimental transversal debido a que no se manipulas las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un único momento al aplicar la técnica de observación para diagnosticar la situación actual de la producción gastronómica del restaurante Hornados Dieguito ubicado en la parroquia de Sangolquí.

Tipo de investigación

La investigación de campo consiste en la recolección de datos de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar

variable alguna es decir, en investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (Hernández y Mendoza, 2018).

Por su parte, la investigación documental se caracteriza por ser un proceso sistemático de búsqueda y selección de registros de lectura existentes en torno a un tema específico con el fin de encontrar respuestas a las interrogantes planteadas en cualquier área del conocimiento (Finol, 2018).

En este sentido, esta investigación es de campo ya que se hizo un diagnóstico de la situación actual de la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito” aplicando la técnica de la observación.

Igualmente, es de tipo documental ya que busco establecer los elementos que debe contener un plan de mejora para la producción gastronómica, a través de una revisión documental.

Unidades de análisis

Las unidades de análisis son aquellas unidades de observación que, seleccionadas de antemano, y reconocidas por los observadores en el campo y durante el tiempo de observación, se constituyen en objeto de la codificación y/o de la categorización en los registros contruidos a tal efecto (Arias, 2020).

De esta manera, las unidades de análisis del presente estudio, quedaron constituidas de la siguiente manera: En primer lugar, el restaurante “Hornados Dieguito”, donde se diagnosticó la situación actual de la producción gastronómica, a partir de la observación del mismo, y, en segundo lugar, por cinco (5) documentos inherentes a plan de mejoras publicados en los últimos 10 años, los cuales permitieron caracterizar dicho plan.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de los datos

Se denomina técnica de recolección de datos al conjunto de procedimientos que se ejecutan para obtener la información a partir de los instrumentos de recolección de información. En el análisis cuantitativo destaca como técnicas la revisión documental y la observación (Castillo, Rodríguez, Ruiz, 2021).

De esta manera, las técnicas de recolección de datos aplicadas para desarrollar la presente investigación fueron la observación y la revisión documental, siendo la observación una de las técnicas más útiles cuando se trata de registrar

aquellos hechos o situaciones que le interesa al investigador y que se pueden observar.

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías (Hernandez & Mendoza, 2018).

La revisión documental es una técnica en la cual se recurre a la información escrita como medio de investigación, tomando en cuenta que la información escrita es relevante y enteramente confiable (Hernandez & Mendoza, 2018).

Tomando en cuenta lo anteriormente citado se vuelve pertinente mencionar que en esta investigación se aplicó la técnica de la observación para diagnosticar la situación actual de la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito” y se aplicó la técnica de revisión documental para establecer los elementos que debe contener un plan de mejora para la producción gastronómica.

Operacionalización de la variable

La operacionalización hace referencia al proceso en el que una variable teórica o abstracta se convierte en una característica práctica y medible, conocida como indicador (Hernández & Mendoza, 2018).

De esta manera, en la Tabla 1 se muestra la operacionalización de la variable de este estudio, desagregada en dimensiones, indicadores e ítems, los cuales permitieron construir el instrumento de recolección de datos.

Tabla 1. Operacionalización de la Variable

Objetivo Especifico	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente (opcional)
Diagnosticar la situación actual de la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito” ubicado en la parroquia de Sangolqui, aplicando la técnica de la observación.	Producción Gastronómica	Como producción Gastronómico se denomina a todos los procesos o actividades que la empresa lleva a cabo para la transformación de los alimentos y elaboración de los productos por parte del chef o cargos a fines hasta la presentación final de las recetas adquiridas por los clientes (Alvarado, 2018)	Recepción y almacenamiento de materia prima	Almacenamiento adecuado de materia prima. Revisión de materia prima al momento de su entrega. Recepción de materia prima en horarios correctos. Verificación de la temperatura de la materia prima. Fecha de caducidad de materia prima. Inspección del estado de los productos enlatados.	1 2 3 4 5 6	Lista de chequeo
			Área de producción y elaboración de platillos	Limpieza del área de producción. Manejo de tiempo en preparación de receta. Métodos seguros para descongelar alimentos. Correcta desinfección de frutas y verduras. Control de posibles riesgos en contaminación alimentaria. Equipos para extracción de malos olores. Área de producción con ventilación, iluminación y temperatura correcta.	7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	

				Disponibilidad de basureros para los residuos.	17	
					18	
				Uso de agua potable para preparar los alimentos.	19	
				Productos con registro sanitario.	20	
				Uso de la cantidad adecuada de ingredientes.	21	
				Desinfección de equipos y utensilios de cocina.	22	
					23	
			Área de servicio y salón comedor	Indumentaria limpia y adecuada del personal.	24	
				Estado de la infraestructura del restaurant.	25	
				Estado de los equipos y utensilios de cocina.		
				Espacio y separación de las áreas del restaurant.		

Instrumento de recolección de datos

Se denomina instrumento a cualquier medio o herramienta usada para conseguir, anotar o guardar información necesaria dentro de un proceso investigativo (Castillo et al. 2021).

Los instrumentos para el presente estudio se determinaron con base a las técnicas de recolección de datos planteadas, según se describe a continuación:

Lista de chequeo, la cual es un instrumento que se presenta como una hoja de inspección, que permite identificar si existe o no ciertos elementos dentro de un lugar determinado; convirtiéndose en una guía para organizar diferentes recursos a partir de la observación de los mismos (Castillo et al. 2021).

En esta investigación se usó la lista de chequeo con el propósito de diagnosticar la situación en las áreas de producción gastronómica del restaurante, verificando si se cumplen los requisitos necesarios para el buen funcionamiento de las mismas.

Los documentos son un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas, registrado en una unidad de cualquier información en cualquier tipo de soporte, papel, cintas, discos, magnéticos, fotografías, etc., en lengua natural o convencional (Hurtado, 2020).

En la realización de este estudio se utilizaron los documentos, para establecer los elementos de un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante Hornados Dieguito.

Validez y Confiabilidad

La validez es el nivel en el cual un instrumento mide la variable que se pretende medir y la confiabilidad es la aplicación consecutiva de un instrumento de medición al mismo individuo y produce resultados iguales (Hernández & Mendoza, 2018).

La validez de expertos se refiere a un alto grado de aprobación el cual solo lo pueden ofrecer aquellas personas que son directamente entendidas con el o los temas de investigación, de modo que pueden expresar un juicio de valor (Arias, 2020).

En esta investigación se utilizó la validación de expertos como el método de aprobación para la lista de chequeo, la misma que fue a través del juicio de expertos, proporcionado por 3 docentes de la UNIBE que están relacionados con el área de la gastronomía. Para ello, se utilizó el formato de validación presentado en el libro 'Como Investigar en la UNIBE' para instrumentos cuantitativos.

La confiabilidad de un instrumento consiste en su ampliación, es decir, en qué medida los resultados son los mismos, cuando se aplica en un segundo momento a los mismos sujetos o cuando al aplicarlo una sola vez el análisis de sus coeficientes arrojan un resultado favorable (Arias, 2020)

En cuanto a la confiabilidad, se usó para el cálculo del instrumento la fórmula de Kuder Richardson (Kr-20) para la lista de chequeo la forma se detalla a continuación:

- Fórmula de Kuder Richardson: $kr20 = (k / k - 1) * (1 - \sum p * q \sigma^2)$

Donde:

k= Numero de ítems del instrumento

p= porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem

q= porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem

σ^2 = varianza total del instrumento.

- Aplicación de la fórmula de Kuder Richardson: $kr20 = (30/30 - 1) * (1 - 1/4,50)$

$kr20 = 0,7$

Con base al resultado de la fórmula de kr-20, se expresa el rango de valor situado en 0,7 de confiabilidad de la lista de chequeo, esto evidencio que el instrumento es aceptable según la tabla de interpretación planteada por Richardson.

Tabla 2. Nivel de confiabilidad según Richardson

KR-20	Interpretación
0.9 - 1	EXCELENTE
0.8 - 0.9	BUENA
0,7 - 0,8	ACEPTABLE
0.6 - 0.7	DEBIL
0.5 - 0.6	POBRE
< 0,5	INACEPTABLE

Técnicas de análisis de datos

Las técnicas de análisis de datos son una serie de procesos que comprenden la recolección, depuración, tratamiento, modelado y estudio de datos encaminados a la obtención de conclusiones útiles (Hernández & Mendoza, 2018).

Este estudio se apoyó en la estadística descriptiva donde se utilizó la distribución de frecuencias, representada por una tabla con la agrupación de puntuaciones pertenecientes a las categorías de la variable estudiada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados de la investigación con su correspondiente análisis e interpretación, a partir de los objetivos planteados.

- **Diagnosticar la situación actual de la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, aplicando la técnica de la observación.**

La situación actual del restaurante se diagnosticó a partir de una lista de chequeo, considerando las siguientes dimensiones: almacenamiento y adquisición de materia prima, producción gastronómica y área de salón y servicio, tal como se describe a continuación:

Dimensión: Área de Almacenamiento y adquisición de materia prima

La dimensión de adquisición de materia prima se refiere a la compra de todos los alimentos que son necesarios para elaborar los productos que el restaurante ofrece a los clientes. Los resultados obtenidos en la evaluación de esta dimensión se presentan a continuación.

Tabla 2. Resultados de las observaciones realizadas en el área de almacenamiento y adquisición de materia prima del restaurante "Hornados Dieguito"

Ítems	Si	No	% Si	%No
1	0	1	0	100%
2	0	1	0	100%
3	0	1	0	100%
4	0	1	0	100%
5	1		100%	
6	1		100%	
Total			33%	67%

En este sentido, los resultados obtenidos en torno al almacenamiento y adquisición de materias primas, evidenciaron un incumplimiento del 67% en los ítems referentes al control de temperaturas y control de calidad, lo que repercute en el deterioro de la materia prima adquirida, con respecto al cumplimiento se

evidencia un 33% en los ítems correspondientes al control de fechas de caducidad según lo establecido por la normativa del ARCSA.

Dimensión producción Gastronómica

En la dimensión de producción gastronómica se realiza la transformación de la materia prima en el producto final que el restaurante oferta tomando en cuenta estándares de calidad de los productos. Los resultados obtenidos con la evaluación se detallan a continuación.

Análisis de la dimensión: Producción gastronómica

Tabla 3. Resultados de las observaciones realizadas a la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito"

Ítems	Si	No	% Si	%No
7	1	0	100%	0
8	1	0	100%	0
9	0	1	0	100%
10	0	1	0	100%
11	1	0	100%	0
12	1	0	100%	0
13	0	1		100%
14	1	0	100%	
15	0	1		100%
16	1	0	100%	
17	1	0	100%	
18	1	0	100%	
19	0	1	0	100%
20	0	1	0	100%
21	0	1	0	100%
22	0	1	0	100%
23	0	1	0	100%
24	0	1	0	100%
25	1	0	100%	0
Total			47%	53%

De acuerdo a los resultados se evidenció un 53% de incumplimiento en los aspectos de orden, limpieza y elaboración de los alimentos donde la contaminación cruzada se da de manera muy común, del mismo modo la falta de desinfección de utensilios provoca ciertos cambios en las características organolépticas de los productos. Por otro lado, solo se cumple el 47% de lo requerido por la norma ISO 9001 entorno a la higiene del personal y correcta distribución de los equipos de cocina.

Dimensión área de servicio y salón

En la dimensión área de servicio y salón, se analizó aquello que el restaurante ofrece a sus clientes, los resultados obtenidos son presentados a continuación.

Análisis de la dimensión área de servicio y salón

Tabla 4. Resultados de las observaciones realizadas en el área de servicio y salón dentro del restaurante "Hornados Dieguito"

Ítems	Si	No	% Si	%No
26	0	1	0	100%
27	0	1	0	100%
27	0	1	0	100%
28	1	0	100%	0
29	1		100%	
Total			40%	60%

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencio que el restaurante presenta un 40% de cumplimiento en lo correspondiente al buen estado de las instalaciones y su distribución, en cuanto al incumplimiento es de un 60% y menciona que el restaurante no posee un protocolo de atención al cliente realmente efectivo, dando como resultado la insatisfacción del comensal.

- **Identificar las falencias en la producción gastronómica que presenta el restaurante “Hornados Dieguito,” ubicado en la parroquia de Sangolquí, a partir del diagnóstico realizado**

La siguiente información corresponde a las falencias identificadas gracias al diagnóstico anteriormente descrito, cabe mencionar que las falencias se encuentran desglosadas por dimensión.

Área de almacenamiento y adquisición de materias primas

Tabla 5. Resultados de la dimensión área de almacenamiento y adquisición de materias primas del restaurante "Hornados Dieguito"

Falencias identificadas en el área de Adquisición de materias primas
Mal almacenamiento de la materia prima, Contaminación cruzada en frutas y vegetales.
Falta de control de temperaturas en los cuartos fríos, Daño en productos cárnicos
Cambios drásticos de temperatura, Proliferación de microorganismos
Mala distribución de la bodega, Deterioro progresivo de la materia prima

Nota: Tabla referencial a las falencias encontradas dentro del área de adquisición de materia prima del restaurante "Hornados Dieguito".

Producción gastronómica

Tabla 6. Resultados de la dimensión producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito"

Falencias identificadas en el área de Producción gastronómica
Merms excesivas, Contaminación cruzada
Falta de uso de BPMS, Falta de higiene en el área de producción
Aumento del costo de preparación, Desperdicio de materia prima
Falta de higiene en el área de producción, Maquinaria sucia y en mal estado
Pisos y paredes sucios, Condición de las instalaciones
Falta de luz natural, tablas de picar viejas
Falta de mantenimiento en la campana

Cambios en las características organolépticas de los alimentos
Proliferación de microorganismos

Nota: Tabla referencial a las falencias encontradas dentro de producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”.

Area de servicio y salón

Tabla 7. Resultados de la dimensión área de servicio y salón del restaurante "Hornados Dieguito"

Falencias Identificadas en el área de salón y servicio
Inadecuado servicio al cliente, mal manejo de los momentos de verdad, demora en la toma de la comanda
Insatisfacción del cliente
Desinformación del cliente

Nota: Tabla referencial a las falencias encontradas dentro del área de salón y servicio del restaurante “Hornados Dieguito”

- **Establecer los elementos que debe contener un plan de mejora para la producción gastronómica, a través de una revisión documental.**

Técnica revisión documental, instrumento de recolección de datos; Documentos relacionados con la producción gastronómica. Estos son los documentos idóneos para determinar los elementos de un plan de mejoras para la producción gastronómica:

Rubert. D., (2020).La cuenta, por favor. La gestión de negocios de restauración. Barcelona. Ed Planeta Gastro. Este libro repasa todos los elementos que hay que tener en cuenta para el correcto control y la óptima gestión de un establecimiento de A&B, esto de forma progresiva, mencionando y analizando todos los momentos de verdad que logran darle rentabilidad al negocio.

Beltrán. A., (2019). Diseño de planes de mejora para establecimientos de A&B. Madrid. Ed Planeta Gastro. Este texto explica paso a paso la forma más

idónea para crear planes de mejora enfocados en los establecimientos de A&B, donde se puede observar cada uno de los elementos que confirman un plan de mejora con gran viabilidad.

Ramírez. M., (2023). El silencio de los hosteleros: ¿Dónde está el beneficio de mi restaurante?. Badajoz. Ed Montoy. Un libro en el cual se aborda el tema de la realización de planes de mejora con la finalidad de darle solución a los inconvenientes que, suelen presentar los establecimientos de A&B, durante su proceso de posicionamiento, en el mercado.

Meyer. Danny., (2021). Setting the table. New York. Ed World cat. El libro, se centra en la hospitalidad como una filosofía de servicio, poniendo como prioridad a los empleados y sus necesidad, con el fin de mantener un personal dispuesto a brindar la calidad, que un establecimiento de A&B necesita para ser un éxito en el mercado.

Zamora. F., (2019). Planes de mejora para establecimientos de A&B. México. Ed Monterrey. Es una guía detallada donde el autor explica los posesos para implementar un plan de mejora, así como su construcción basada en las necesidades de un establecimiento de A&B.

Tabla 8. Elementos de un Plan de mejora para la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito".

Autor y año	Documento	Elementos
David Rubert (2020)	La cuenta, por favor. La gestión de negocios de restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición y testeo de materia prima • Manejo de BPMs en la producción gastronómica • Área de salón y servicio
Beltrán (2019)	Diseño de planes de mejora para establecimientos de A&B	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento y adquisición de materia prima • Producción gastronómica

		<ul style="list-style-type: none"> • Distribución del área de salón y servicio
Manu Ramírez (2023)	El silencio de los hosteleros: ¿Dónde está el beneficio de mi restaurante?	<ul style="list-style-type: none"> • Temperaturas de almacenamiento de materia prima • Pasos para la producción gastronómica • Área de salón y servicio
Danny Meyer (2021)	Setting the table	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de mejora en la producción gastronómica • Consejos para cuando decides expandir tu negocio de restauración.
Zamora (2019)	Planes de mejora para establecimientos de A&B	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras, en el área gastronómica • Pasos para la ampliación de negocios de restauración.

Nota: Libros obtenidos a través de la revisión documental con el fin de sustentar los elementos necesarios para el diseño de un plan de mejora.

Elementos de un plan de mejora

Tabla 9. Elementos de un plan de mejora

Elementos	Frecuencia relativa
Almacenamiento y adquisición de materia prima Producción gastronómica Área de salón y servicio	60%
Proceso de mejora, en la producción gastronómica Consejos para cuando decides expandir tu negocio de restauración.	40%

Se evidenció que el 60% de los autores mencionan los siguientes elementos como parte fundamental para la creación de un plan de mejoras para un establecimiento de A&B: Almacenamiento y adquisición de materia prima, producción gastronómica, área de salón y servicio, así mismo el 40% enfatiza en los procesos de mejora, en la producción gastronómica, consejos para cuando decides expandir tu negocio de restauración y el periodo de tiempo para la identificación de falacias y su optima resolución.

- **Diseñar un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, ubicado en la parroquia de Sangolquí.**

PLAN DE MEJORAS PARA LA PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA DEL RESTAURANTE “HORNADOS DIEGUITO”, UBICADO EN SANGOLQUÍ



Figura 1. Correspondiente al Restaurante "Hornados Dieguito"

Autor (a):

Francessco Elder Zurita Negrete

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

UBICACIÓN

¿QUE ES UN PLAN DE MEJORA?

¿CÓMO BENEFICIA A UN RESTAURANTE UN PLAN DE MEJORA?

ÁREAS DEL RESTAURANTE

ELEMENTOS DE UN PLAN DE MEJORAS

PLAN DE MEJORA

INTRODUCCIÓN

La existencia de una gran competitividad dentro del ámbito gastronómico, da paso a altos estándares de calidad dentro del almacenamiento, producción y servicio de un establecimiento de A&B, con el fin de mantener una buena competitividad en el mercado y alcanzar estos altos estándares de calidad se propone un plan de mejoras a la producción gastronómica para el restaurante Hornados Dieguito ubicado en el sector de Sangolquí.

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante Hornados Dieguito Ubicado en el sector de Sangolquí, con la finalidad de dar una solución a las problemáticas que presenta en las áreas de bodega, cocina y salón.



UBICACIÓN

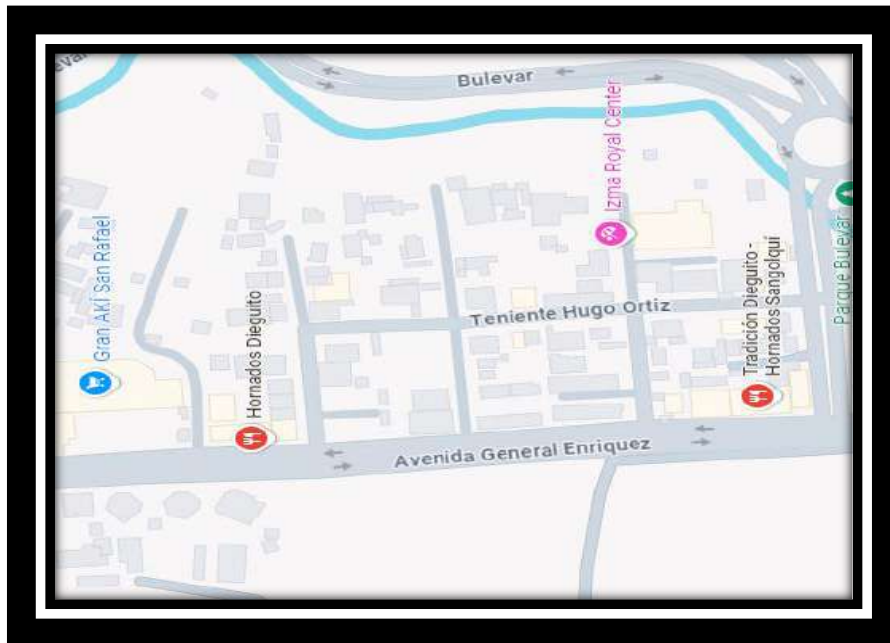


Figura 2. Correspondiente a la Ubicación del restaurante "Hornados Dieguito"
Av. General Enríquez y Grupo Dávalos (Matriz Sangolquí), Sangolquí, Ecuador .



Figura 3. Correspondiente a las instalaciones del Restaurante "Hornados Dieguito"

¿Qué es un plan de mejora?

Es un documento metodológico que lleva consigo un conjunto de estrategias basadas en la mejora continua, estas estrategias son fundamentales para el desarrollo de los establecimientos de A&B, todo esto basado en las debilidades y fortalezas de la empresa, generando acciones según las falencias del negocio (Beltran, 2019).

Un plan de mejora se define con un documento el cual se enfoca en desarrollar y aplicar la mejora continúa en una empresa, estas empresas pueden ser tanto de gastronómicas como hoteleras, dentro de las funciones que cumple un plan de mejora podemos encontrar la identificación de falencias, la resolución de problemas, y el aumento de la calidad dentro de una línea de producción (Ramírez, 2023).

¿Cómo beneficia a un restaurante un plan de mejora?

Según Ramírez (2023). Los beneficios de la aplicación de un plan de negocios en un restaurante son los siguientes:

- **Mejora la calidad:** Optimizar los procesos mejora la calidad de los productos y servicios.
- **Aumenta la productividad:** Eliminar ineficiencias permite hacer más con menos.
- **Reduce costos:** Identificar y corregir ineficiencias reduce desperdicios y costos innecesarios.
- **Aumenta la competitividad:** Mantenerse en un proceso de mejora constante permite destacar entre la competencia.
- **Promueve la innovación:** Un plan de mejora fomenta un ambiente donde las nuevas ideas son bienvenidas.
- **Mejora la experiencia del cliente:** Al asegurar que los productos o servicios cumplen o superan las expectativas, se potencia la confianza y lealtad de los clientes.

Áreas del restaurante

Bodega



Figura 4. Correspondiente a la bodega

Las bodegas para alimentos pueden ser muy versátiles y para distintos productos pueden ser alimentos no perecederos, es donde se deberán aplicar las mejores medidas para su preservación, sin importar el uso que les vayas a dar, ya sean para consumo personal o para el comercial (Naranjo, 2019).

COCINA



Figura 5. Correspondiente a la cocina

La cocina es el área destinada a la preparación de los alimentos y como tal una de las más importantes, debe tener algunas características que la vuelven segura para los trabajadores y que permitan proteger la seguridad alimentaria de los consumidores (Delgado, 2021).

Salón



Figura 6. Correspondiente al Salón

Es el área donde se desarrollan los momentos de verdad entre el mesero y el cliente, esta es la cara del negocio ya que genera la primera impresión los comensales suelen elegir y categorizar a las restaurantes por como se ve su salón (Zuñiga, 2020).

Elementos de un plan de mejora

Almacenamiento y adquisición de materia prima



Figura 7. Correspondiente al almacenamiento y adquisición de materia prima

Es una instalación dedicada al almacenaje de componentes o materiales que posteriormente se utilizarán en las líneas de producción para elaborar platillos, esta área debe contar con la higiene y temperatura adecuada para la preservación de cada tipo de alimento (Amaya, 2019).

Producción gastronómica



Figura 8. Correspondiente a la producción gastronómica

Es la zona de la cocina donde se pican los ingredientes y demás insumos para la preparación de los alimentos en el restaurante, es importante mencionar que dentro de esta zona se trabaja de manera estricta con las normas BPM (Velez, 2021).

Área de salón y servicio



Figura 9. Correspondiente al Salón y el Servicio

Es el área donde se desarrollan los momentos de verdad entre el mesero y el cliente, esta es el área principal del restaurante, es aquella que logra atraer a los comensales, de modo que generen una ganancia para el negocio (Zuñiga, 2020).

Plan de mejora

Tabla 10. Matriz causa, efecto del plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante "Hornados Dieguito" ubicado en Sangolquí.

(Ramirez, 2023)	Elementos	Causa	Efecto
	Almacenamiento y adquisición de materia prima	<ul style="list-style-type: none"> Variación en las temperaturas de los cuartos fríos 	<ul style="list-style-type: none"> Rápido deterioro de los productos cárnicos
		<ul style="list-style-type: none"> Estanterías deterioradas con huecos donde se acumulan residuos de comida y oxidadas 	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación cruzada de los alimentos como frutas y verduras
		<ul style="list-style-type: none"> Recipientes sin hermético 	<ul style="list-style-type: none"> Líquidos como Jugos y salsas en estado de putrefacción
	Producción gastronómica	<ul style="list-style-type: none"> Pisos agrietados y resbalosos en el área de cocina 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de accidentes laborales
		<ul style="list-style-type: none"> Personal sin capacitación en el uso de las buenas prácticas de manufactura 	<ul style="list-style-type: none"> Mala manipulación de los alimentos

		<ul style="list-style-type: none"> • Utensilios y batería de cocina percutidas y oxidadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación por metales como, hierro, cromo y acero inoxidable
		<ul style="list-style-type: none"> • Campana extractora deteriorada con ductos agrietados 	<ul style="list-style-type: none"> • Condensación de humo y malos olores en la cocina
	Área de salón y servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en los tiempos de servicio por parte de los meseros
		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación del personal de servicio en atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción y pérdida de potenciales clientes

Tabla 11. Matriz del plan de mejoras para la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”, elaborada según la revisión documental enfocada en las falencias anteriormente descritas.

	Problema	Meta	Indicador	Responsable	Insumo	Presupuesto	Proceso de mejora	Periodo de tiempo
(Zamora, 2019)	Almacenamiento y adquisición de materia prima							
	Variación en las temperaturas de los cuartos fríos	Mantener estable la temperatura en los cuartos fríos en un máximo de 4 grados centígrados y mínimo de -18 grados	Colocación de termostatos por parte de un especialista de la empresa Cryocuatofrios.ec	Administrador y Jefe de bodega	Termostatos Cableados y ventiladores para sistemas de enfriamiento Mano de obra	120\$	Compra de termostatos y mantenimiento de ductos de ventilación y sistemas de enfriamiento	Del 1 al 15 de Noviembre

		centígrados						
	Estanterías deterioradas con huecos donde se acumulan residuos de comida y oxidadas	Reemplazar las estanterías dañadas por nuevas y mejoradas estanterías	Se comprara nuevas estanterías de acero inoxidable a la empresa UMCO.ec	Administrador y Jefe de bodega	Tuercas tornillos, destornilladores, manual de indicaciones y piezas de acero inoxidable	350\$	Cambio de estanterías viejas por nuevas de acero inoxidable	Del 15 al 30 de Noviembre
	Recipientes sin cello hermético	Reemplazar los recipientes sin tapa para aumentar la vida útil de jugos y salsas	Se comprara nuevos recipientes plásticos que cuenten con tapa y sello hermético	Administrador y jefe de bodega	Recipientes con tapa y sello hermético	100\$	Colocar los jugos y las salsas en recipientes con sello hermético	Del 15 al 30 de Noviembre

(Rubert, 2020)			en almacenes PiKa					
	Problema Producción gastronómica	Meta	Indicador	Responsable	Insumo	Presup uesto	Proceso de mejora	Periodo de tiempo
	Pisos agrietados y resbalosos en el área de cocina	Reemplazar los mosaicos agrietados	Contratación de un M	Dueño y Administrador	Mosaicos nuevos, bondex, emporador cortadora, cincel, combo y mano de obra	250\$	Cambio de los mosaicos agrietados en el área de cocina por parte del contratista	Del 20 al 31 de Octubre
	Personal sin capacitación en el uso de BPMS	Capacitar al personal en el uso de las BPMS	Contratación de los servicios de capacitación de la Agencia	Administrador	Proyector laptop, cuadernos y esferos	280\$	Capacitar y certificar a los empleados en el uso de las BPMS dentro del	Del 1 al 15 de Octubre

			nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria				área de cocina	
	Utensilios y batería de cocina percutidas y oxidadas	Reemplazar la batería y los utensilios de cocina que se encuentran oxidados y percutidos	Compra de batería de cocina y utensilios de acero inoxidable a la empresa UMCO.ec	Administrador y jefe de cocina	Batería y utensilios nuevos de acero inoxidable	589\$	Reemplazo de batería de cocina y utensilios viejos por nuevos y de acero inoxidable	Del 1 al 15 de Diciembre
	Campana extractora deteriorada con ductos agrietados	Cambio o reparación de la campana extractora	Contracción los servicio de EQUIPROI NT.ec	Administrador y Jefe de cocina	Con base a los requerimientos del técnico de Equipoint	350\$	1. Visita del técnico 2. Evaluación	Del 15 al 20 de Diciembre

(Beltran, 2019)			expertos en venta, diseño y servicio técnico de campanas extractoras				técnica de la campana 3. reparación	
	Problema Área de salón y servicio	Meta	Indicador	Responsable	Insumo	Presupuesto	Proceso de mejora	Periodo de tiempo
	Falta de personal de servicio	contratar más personal de servicio con el fin de agilizar la atención al cliente	Proceso de selección de los aspirantes	Administrador y capitán de meseros	Laptop, esferos y cuadernos	450\$	1. Recepción de hojas de vida 2. Selección de los aspirantes	Del 25 de Noviembre hasta el 6 de Diciembre

							3. Contratación de los mejores aspirantes	
	Mal manejo de los momentos de verdad (toma de la comanda) Por falta de capacitación	Capacitar al personal en los manejos de toma de comanda	Contratación de los servicio de capacitación de la empresa ICAP consultores	Capitán de meseros	Proyector laptop, esferos y cuadernos	150\$	Capacitación y certificación del personal de servicio	Del 15 al 25 de Octubre

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Al realizar el diagnóstico de la producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito” se determinó que presenta falencias en temas de seguridad alimentaria debido al desconocimiento de los trabajadores sobre el tema, además de no contar con parámetros de Buenas Prácticas de Manufactura lo que pone en riesgo la salud de los clientes.
- Se determinó que las principales falencias son: la disminución de la calidad de los alimentos, insalubridad en el área de producción gastronómica e inadecuado servicio al cliente por lo que mediante el desarrollo de estrategias se logró dar las respectivas soluciones de mejora.
- En conclusión, se determinó que la revisión documental es necesaria para la determinación de los elementos que debe llevar un plan de mejora a la producción gastronómica.
- En conclusión, se determinó que un plan de mejora para la producción gastronómica es necesario para el buen funcionamiento de un negocio de A&B.

Recomendaciones

- Se recomienda aplicar las estrategias desarrolladas del plan de mejora en cada etapa de los procesos de producción gastronómica del restaurante “Hornados Dieguito”
- Se sugiere capacitar a los trabajadores del restaurante “Hornados Dieguito” en cuanto a temas de seguridad alimentaria para poder brindar un producto más seguro a los clientes
- Se puede implementar el plan de mejora en otros restaurantes del sector de Sangolquí con el fin de brindar un producto seguro a los clientes.
- Se recomienda el implementar en el restaurante las buenas prácticas de manufactura de modo que ayuden a los trabajadores a una correcta manipulación de los alimentos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. E. (2018). *Diversificación de ingredientes autóctonos en la gastronomía del cantón Tena*. Recuperado el 24 de agosto del 2022 de FOQU<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14074/1/T-ESPE057634.pdf>
- Alvarado. (22 de 03 de 2018). *issuu.com*. Recuperado el 17 de julio del 2023 de <https://issuu.com/andreaalvarado2/docs/revista>
- Amaya. (01 de 10 de 2019). *repositorioslatinoamericanos.uchile.cl*. Recuperado el 10 de Agosto del 2023 de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3216380?show=full>
- Andrade. (2018). <https://es.scribd.com/>. Recuperado el 15 de julio del 2023 de <https://es.scribd.com/document/395524385/Produccion-CULINARIA#>
- Andrea, C. A. (2016). <https://dspace.udla.edu.ec/>. Recuperado el 17 de julio del 2023 de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4770/1/UDLA-EC-TINI-2016-09.pdf>
- Arias. (2020). *TecnicasElInstrumentosD*. Recuperado el 10 de Julio del 2023 de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosD:
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosD
- Avila, Y. (3 de 6 de 2016). *plan-de-mejora-del-restaurante-las-alitas*. Recuperado el 14 de agosto del 2023 de <https://prezi.com/npm3qzj1jkhk/plan-de-mejora-del-restaurante-las-alitas/>
- Belloso, R. (18 de 9 de 2016). *Telos* . Recuperado el 12 de julio del 2023 de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

- Bernaola Castro, A. G. (2018). *Aplicación del mantenimiento preventivo*. Recuperado el 24 de Agosto del 2023 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42982/Bernaola_CAG.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bernaola. (2018). <https://repositorio.ucv.edu.pe/>. Recuperado el 15 de Agosto del 2023 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42982>
- Blog, M. (30 de 01 de 2023). Recuperado el 15 de julio del 2023 de <https://blog.minitab.com/es/descubriendo-cuatro-tipos-de-diagramas-de-espina-de-pescado>
- Bohórquez Yagual, W. A. (2020). *Plan de mejora basado en la 5'S*. Recuperado el 11 de Julio del 2023 de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50009/1/BINGQ-ISCE-20P09.pdf>
- Calidadgestion. (20 de 07 de 2016). *calidadgestion.wordpress.com*. Recuperado el 21 de Agosto del 2023 de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>
- Cruz, M. (14 de Agosto de 2021). - *LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf*. Recuperado el 22 de Agosto del 2023 de <file:///C:/Users/Windows/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>: <file:///C:/Users/Windows/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>
- Cuichan, T. (2019). <http://repositorio.uisrael.edu.ec/>. Recuperado el 20 de Agosto del 2023 de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/>: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1899/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2019-005.pdf>
- Fernandez. (2019). <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>. Recuperado el 21 de Noviembre del 2023 de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

segun.html: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

Finol. (2018). <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0093219/cap03.pdf>. Recuperado el 12 de Noviembre del 2023 de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0093219/cap03.pdf>: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0093219/cap03.pdf>

G, A. (2021). repositorio.unsa.edu.pe. Recuperado el 10 de Noviembre del 2023 de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/e2f380ef-c981-429e-aa18-973ea7ca4890>

Gigch, V. (2020). <https://www.iberlibro.com>. Recuperado el 16 de Noviembre del 2023 de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/teoria-general-sistemas/autor/gigch-john/libro/>: <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/teoria-general-sistemas/autor/gigch-john/libro/>

Herrera. (2020). <https://repository.ucc.edu.com>. Recuperado el 13 de Octubre del 2023 de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/012bb536-d5c6-4f62-a3b8-5bb696ce3cd6/content>: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/012bb536-d5c6-4f62-a3b8-5bb696ce3cd6/content>

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>. (23 de 6 de 2020). Recuperado el 12 de Octubre del 2023 de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>

Hurtado. (2020). <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092918/cap03.pdf>. Recuperado el 16 de Noviembre del 2023 de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092918/cap03.pdf>: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092918/cap03.pdf>

- I, A. G. (2021). *repositorio.unsa.edu.pe*. Recuperado el 14 de Octubre del 2023 de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/e2f380ef-c981-429e-aa18-973ea7ca4890>
- maps, G. (19 de 8 de 2022). *Google maps*. Recuperado el 22 de Noviembre del 2023 de [Google maps: https://www.google.com/maps/place/Hornados+Dieguito/@-0.3155376,-78.4505334,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xc0b0649f30717771!8m2!3d-0.3155376!4d-78.4505334](https://www.google.com/maps/place/Hornados+Dieguito/@-0.3155376,-78.4505334,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xc0b0649f30717771!8m2!3d-0.3155376!4d-78.4505334)
- Mendoza. (2018). <https://repository.unicatolica.edu.co/>. Obtenido de <https://repository.unicatolica.edu.co/>: <http://hdl.handle.net/20.500.12237/535>
- Montaño, Y. P. (2020). *Plan de mejora de los niveles de satisfacción en la parroquia tarqui Guayaquil*. Recuperado el 18 de Noviembre del 2023 de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14778/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-575.pdf>
- Naranjo. (Mayo de 2019). <https://repositorio.uta.edu.ec/>. Recuperado el 4 de Diciembre del 2023 de [https://repositorio.uta.edu.ec/](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29705/1/T4515i.pdf): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29705/1/T4515i.pdf>
- Parra. (2017). <https://dspace.ups.edu.ec/>. Recuperado el 7 de Diciembre del 2023 de <https://dspace.ups.edu.ec/>: <https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+%28>
- researchgate.net. (18 de 09 de 2020). <https://www.researchgate.net/>. Recuperado el 16 de Diciembre del 2023 de <https://www.researchgate.net/>: <https://www.ingenieriadecalidad.com/2020/02/ciclo-de-deming.html>
- Senplades. (2018). *Desarrollo económico e industrial del Ecuador. Técnico , Quito.* Recuperado el 13 de diciembre del 2023 de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>

- Torres, V. V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa*. Recuperado el 12 de Diciembre del 2023 de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>
- TUDELA, A. (2018). <https://www.studocu.com/>. Recuperado el 14 de Diciembre del 2023 de <https://www.studocu.com/bo/document/universidad-tecnologica-boliviana/auditoria-interna/elaboracion-de-un-manual-de-funciones-y-procedimientos-administrativos-para-hotel-de-tres-estrellas-en-el-dpto-de-la-paz-caso-hotel-sajama/11007535>
- Velez. (08 de 04 de 2021). *Dialnet-ElSistemaDeGestionDeCalidadConISO9001-7927020.pdf*. Recuperado el 16 de Diciembre del 2023 de Dialnet-ElSistemaDeGestionDeCalidadConISO9001-7927020.pdf: <https://orcid.org/0000-0002-2587-1748>
- Zamora, R. &. (2019). *Propuesta de un plan de mejora*. Recuperado el 13 de Diciembre del 2023 de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2725/IND-T030_40455246_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GIS ELL
- Zuñiga. (16 de Mayo de 2020). <https://es.scribd.com/document/461654211/1>. Recuperado el 15 de Diciembre del 2023 de <https://es.scribd.com/document/461654211/1>: <https://es.scribd.com/document/461654211/1>

ANEXOS



Figura10. Correspondiente a las nuevas estanterías



Figura 11. Correspondiente a la reposición de mosaicos

ANEXO D. REQUISITOS GENERALES OBLIGATORIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS – RESTAURANTES			
No.	REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Tener acceso universal al establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.		
2	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.		
3	Contar con sistema de iluminación de emergencia.		
4	Identificar y señalizar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.		
Debe contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos:			
5	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.		
6	Contar con suministro de agua permanente en el establecimiento.		
7	Debe contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		
8	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.		
9	La vajilla, cristalería, cubtería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.		
10	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.		
11	Debe contar con sumideros en áreas de preparación de alimentos.		
12	Debe contar con un equipo que garantice la extracción de humos y olores de la zona de cocción.		
12	Debe contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.		
	Nota: se exceptúa para los establecimientos que compartan baños		
14	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.		

Figura 12. Correspondiente al instrumento de recolección de datos



Ilustración 13. Correspondiente al almacenamiento de materia prima

ANEXO D.1. REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN PARA RESTAURANTES				
No.	REQUISITOS	SI /NO CUMPLE	PUNTAJE	TIPO DE REQUISITO
1	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.		2	Infraestructura
2	Cuenta con guardarropa y/o percheros para los consumidores.		4	Servicio
3	Cuenta con vestíbulo o sala de espera, independiente del comedor del restaurante.		2	Infraestructura
4	Cuenta con zona específica para bar.		2	Infraestructura
5	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.		4	Servicio
6	Cuenta con menú en idioma extranjero.		4	Servicio
7	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, aguardientes y cervezas.		4	Servicio
8	Cuenta con cava de vinos.		4	Servicio
9	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.		4	Servicio
10	Cuenta con somelier o persona con capacidad de explicar el menú de vinos y licores.		4	Servicio
11	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.		4	Servicio
12	Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.		4	Servicio
13	Cuenta con servicio de reserva de mesa.		4	Servicio
14	Cuenta con anfitrión para recepción de consumidores.		4	Servicio
15	Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.		4	Servicio
16	Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.		4	Servicio
17	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.		4	Servicio
18	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.		4	Servicio
19	Los baños de hombres y mujeres cuentan con cambiadores para bebés en los dos géneros.		4	Servicio
20	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.		4	Servicio
21	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.		4	Servicio
22	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.		2	Infraestructura
23	Cuenta con sistema computarizado de facturación.		4	Servicio

Figura 14. Correspondiente a la lista de chequeo

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria		ACTA DE EVALUACIÓN DE RESTAURANTES, CAFETERÍAS Y OTROS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA		CÓDIGO: FE-E.2.2-EST-42-01 VERSIÓN: 2.0 FECHA: Abril/2021	
ACTA DE EVALUACIÓN No. _____					
1 DATOS GENERALES					
FECHA: <input type="text"/>		HORA DE INICIO: <input type="text"/>		HORA DE FINALIZACIÓN: <input type="text"/>	
2 INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO					
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:					
N° RUC / RISE:					
DIRECCIÓN:		PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	
REPRESENTANTE LEGAL:		N° CC/ PASAPORTE:			
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONOS:			
NÚMERO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO:		FECHA DE CADUCIDAD:			
3 CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO					
CAFETERÍAS: UNA TAZA <input type="checkbox"/> DOS TAZAS <input type="checkbox"/>		RESTAURANTES Y OTROS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA: UN TENEDOR <input type="checkbox"/> DOS TENEDORES <input type="checkbox"/> TRES TENEDORES <input type="checkbox"/>		CUATRO TENEDORES <input type="checkbox"/> CINCO TENEDORES <input type="checkbox"/>	
4 CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS					
4.1. INFRAESTRUCTURA		CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
4.1.1 ¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.2	
4.1.2 ¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	
4.1.3 ¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	
4.1.4 ¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	
4.1.5 ¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	
4.1.6 ¿Dispone de suministro de agua potable?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.2	
4.1.7 ¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	

Figura 15. Correspondiente a la dimensión producción gastronómica



Figura16. Correspondiente a los cambios realizados en los pozos

4.2.	BATERIAS SANITARIAS	CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
4.2.1	¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	
4.2.2	¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.2	
4.2.3	¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante/sanitizante para manos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.2	
4.2.4	¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.6	
TOTAL SOBRE 20 PUNTOS					
5	CONDICIONES DEL PERSONAL PARA LA PREPARACIÓN Y/O MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
5.1	¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	3.0	
5.2	¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación con los alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	3.0	

5.3	¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	3.0	
5.4	¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	3.0	
5.5	¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	3.0	
TOTAL SOBRE 15 PUNTOS					
6	CONTROL DE PLAGAS	CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
6.1	¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
6.2	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
6.3	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
6.4	¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y Eliminación de plagas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
TOTAL SOBRE 10 PUNTOS					

Figura17. Correspondiente a la dimensión almacenamiento de materia prima



Figura18. Correspondiente al mal almacenamiento

7	MATERIALES Y EQUIPOS	CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
7.1	¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
7.2	¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
7.3	¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
7.4	¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
7.5	¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
7.6	¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.5	
TOTAL SOBRE 15 PUNTOS					
8	CONTROL DE PRODUCTOS	CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
8.1	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.7	
8.2	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.7	
8.3	¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1.7	
TOTAL SOBRE 5 PUNTOS					
9	PRODUCTOS DE CONSUMO INMEDIATO	CUMPLE		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
9.1	¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.2	¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.3	¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.4	¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.5	¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.6	¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.7	¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	
9.8	¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	2.0	

Figura 19. Correspondiente a la dimensión salón y servicio



Figura 20. Correspondiente al desperfecto de la campana



Figura 21. Correspondiente a antes de la mejora



Figura 22. Correspondiente a las mejoras planteadas



Figura23. Correspondiente a las mejoras sugeridas



Figura 24. Correspondiente a los frigoríficos de la bodega