

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR-UNIB.E  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA



**Título del Trabajo**

**Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante “La cocina del sabor” en el sector de Carcelén-Quito**

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

Autores:

Elifet Rosa Sampedro Ortega  
Jean Pierre Naranjo Hidalgo

Director del Trabajo de Titulación:  
Ing. Patricia Cadena M.B.A

Quito, Ecuador  
Agosto, 2022

## CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Estimado (a)

Director(a) de la Carrera de Gastronomía

Mgst. Juan Francisco Romero

Presente

Yo, Patricia Cadena directora del trabajo de titulación realizado por Elifet Rosa Sampedro Ortega y Jean Pierre Naranjo Hidalgo, estudiantes de la carrera de Gastronomía, informo haber revisado el presente documento titulado: **Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante “La cocina del sabor” en el sector de Carcelén-Quito**, según lo establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR. UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo Institucional vigente; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**PATRICIA ALEXANDRA  
CADENAVALLEJO**

Mgst. Patricia Cadena

Directora de Tesis

## Carta de Autoría del Trabajo

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante La Cocina del Sabor en el sector de Carcelén-Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Elifet Rosa Sampedro Ortega

No. de cédula de ciudadanía: 1754587531

Quito, 27 de agosto del 2022

## Carta de Autoría del Trabajo

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante La Cocina del Sabor en el sector de Carcelén-Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Jean Pierre Naranjo Hidalgo

1718867623

Quito 27-08-2022

## **DEDICATORIA**

### **Jean Pierre Naranjo Hidalgo**

A mis padres Franklin y Dora por sus esfuerzos y sacrificios realizados en apoyarme en mis estudios, también por su apoyo en todo momento con sus sabios consejos, motivaciones, paciencia a lo largo de la carrera les dedico con mucho amor todo mis esfuerzos y dedicaciones en la realización del Trabajo de Titulación.

A mi hermano Dustin por su inigualable compañía, así también por sus consejos y motivaciones y sobre todo por su paciencia y apoyo emocional dándome fuerzas en los momentos más críticos empujándome y dándome ánimos para seguir adelante.

A los estudiantes que cursen la carrera de Gastronomía o carreras afines y que sea de guía para la culminación de sus estudios.

### **Elifet Rosa Sampedro Ortega**

Este proyecto de investigación va dedicado al Dios Sagrado de todo el Universo “JEHOVÁ”; por brindar a mi familia salud y bienestar; por guiarnos siempre por el camino correcto y no abandonarnos en los momentos más difíciles de nuestra vida. A mi Gran Dios dedico todos mis triunfos.

En segundo lugar, dedico este estudio a mis padres y mi hermano (Rosario, Alberto y Adriel) por permanecer a mi lado durante tantos años, por su amor y colaboración incondicional en cada aspecto de mi vida, por su paciencia en cada actividad nueva que he realizado y por mucho más.

Finalmente, esta investigación va dirigida para todas aquellas personas que quieren obtener conocimiento sobre la elaboración de un plan de mejoras o investigar temas relacionados con la carrera de Gastronomía y afines.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, los agradecimientos van dirigidos a nuestro padre celestial JEHOVÁ por su infinita bendición, además de otorgarnos salud, paciencia, estabilidad y sabiduría a lo largo de nuestro trayecto de carrera.

Agradecemos de igual forma a nuestros padres y hermanos por su constante esfuerzo y apoyo brindado, además de ser nuestra inspiración y ejemplo de vida.

Agradecemos a todo el personal que labora en el restaurante “La Cocina del Sabor” quienes nos abrieron las puertas al establecimiento, por su colaboración y disponibilidad permitiéndonos elaborar y así desarrollar este trabajo de investigación.

Agradecemos a la población de Carcelén Alto por su voluntad y disposición al momento de la aplicación de encuestas.

A nuestra directora de titulación, por su paciencia, comprensión y tiempo dedicado en revisar y corregir este proyecto de investigación, así como darnos los conocimientos necesarios para que el trabajo de titulación se culmine de la forma correcta y satisfactoria.

A todos nuestros profesores y chefs que formaron parte de la carrera de Gastronomía con su paciencia y enseñanzas impartidas a lo largo de toda nuestra formación profesional y también al personal que labora en la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Nuestros más sinceros agradecimientos a todos quienes fueron mencionados, ya que sin ellos no sería posible la culminación de nuestros estudios de tercer nivel y también en la elaboración y culminación de nuestro trabajo de titulación.

## ÍNDICE GENERAL

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
Carta de Autoría del Trabajo .....	iii
Carta de Autoría del Trabajo .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
Resumen .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA .....	2
Planteamiento del problema .....	2
Objetivos de la investigación .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
Justificación e Impacto de la Investigación .....	5
Alcance de la investigación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
Antecedentes de la investigación.....	7
Bases teóricas .....	10
Plan de mejoras .....	10
Concepto y Características.....	10
Metodología del plan de mejoras.....	10
Tipos de métodos de Mejora .....	11
Método del ciclo de mejora Deming.....	11
Diagrama de Ishikawa .....	13
Producción Gastronómica .....	14
Restaurante.....	15
Áreas de un restaurante .....	16
Área de producción .....	16
Área de servicio.....	17
Procesos de producción en un restaurante .....	17
Calidad en la producción gastronómica .....	19
Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) .....	20
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) .....	20
Fundamentación legal .....	20

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas .....	21
Título III: De la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación; Capítulo I: Clasificación .....	21
Capítulo III: Sistema de puntuación; de la comercialización e identificación .....	22
Ley Orgánica de Defensa al Consumidor .....	22
Capítulo II: Derechos y obligaciones de los consumidores .....	22
<b>CAPÍTULO III</b> .....	24
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	24
Naturaleza de la investigación .....	24
Enfoque de la investigación.....	24
Diseño de la investigación .....	25
Niveles de la investigación .....	25
Tipo de la investigación .....	26
Población y muestra .....	26
Población .....	26
Muestra .....	27
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
Técnica de recolección de datos .....	28
Observación .....	28
Encuesta .....	29
Instrumento de recolección de datos .....	29
Lista de chequeo .....	29
Cuestionario .....	30
Operacionalización de la variable .....	30
Validez y Confiabilidad .....	34
Técnicas de análisis de los datos .....	36
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	37
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	37
Propuesta de Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante “La cocina del sabor” en el sector de Carcelén-Quito.....	71
<b>CAPÍTULO V</b> .....	87
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	87
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	87
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	88
<b>ANEXOS</b> .....	102

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Clasificación de los procesos de producción</i> .....	18
Tabla 2. <i>Número de clientes que consumieron en el restaurante “La Cocina del Sabor” en el mes de mayo 2022</i> .....	27
Tabla 3. <i>Operacionalización de la variable</i> .....	31
Tabla 4. <i>Tabla de interpretación acerca de los niveles de confiabilidad según kuder Richardson</i> .....	35
Tabla 5. <i>Tabla de interpretación acerca de los niveles de confiabilidad según Alfa de Cronbach</i> .....	36
Tabla 6. <i>Resultados de las observaciones realizadas en el área de adquisición de materia primas dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	37
Tabla 7. <i>Resultados de las observaciones realizadas en el área de producción gastronómica dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	39
Tabla 8. <i>Resultados de las observaciones realizadas en el área de adaptación de producto dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	41
Tabla 9. <i>Cronograma de encuesta a clientes en el restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	42
Tabla 10. <i>Rango de edad de los clientes del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	43
Tabla 11. <i>Ingresos económicos de clientes del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .	44
Tabla 12. <i>Motivos que impulso a los clientes a consumir en el restaurante “La Cocina del Sabor” en relación con su ubicación</i> .....	45
Tabla 13. <i>Opinión de los clientes en relación con la decoración del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	46
Tabla 14. <i>Respuestas de los clientes acerca de la iluminación del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	47
Tabla 15. <i>Perspectiva del cliente ante la modificación de la temperatura del restaurante cuando hay climas extremos</i> .....	48
Tabla 16. <i>Respuesta de los clientes vinculada con la música del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	49
Tabla 17. <i>Opinión de los clientes relacionada al estado y comodidad de las mesas y sillas en el restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	50
Tabla 18. <i>Respuesta de los clientes vinculada con el acceso y movilización dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	51
Tabla 19. <i>Percepción de la limpieza dentro de los baños del restaurante “La Cocina del Sabor” por parte de los comensales</i> .....	52
Tabla 20. <i>Número de clientes que contestaron acerca de la existencia de una correcta limpieza en el área de comedor del restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	53
Tabla 21. <i>Cantidad de clientes que calificaron la atención de servicio que obtuvieron por parte de los meseros del restaurante</i> .....	54
Tabla 22. <i>Contestación de los clientes acerca de la resolución de inquietudes o quejas durante el servicio que se les proporciono en el restaurante “La Cocina del Sabor”</i> .....	55

Tabla 23. Grado de percepción de los clientes en cuanto a la apariencia de los miembros del restaurante “La Cocina del Sabor” .....	56
Tabla 24. Número de clientes que opinaron sobre el estado de la vajilla que sirven en el restaurante “La Cocina del Sabor”.....	57
Tabla 25. Numero de encuestados que examinaron la descripción verbal del menú mencionada por los meseros. ....	58
Tabla 26. Cantidad de clientes que piensan si el menú de comida es variado dentro del restaurante “La Cocina del Sabor” .....	59
Tabla 27. Percepción de los clientes acerca de las propiedades organolépticas en los platos de comida del restaurante “La Cocina del Sabor” .....	61
Tabla 28. Opinión de los clientes acerca de la cantidad de alimentos recibidos durante su almuerzo o desayuno en el restaurante “La Cocina del Sabor”.....	62
Tabla 29. Cantidad de clientes que consideran si la higiene y sanidad de la comida se mantiene correcta en el restaurante “La Cocina del Sabor”.....	63
Tabla 30. Número de clientes que miden la relación entre el precio y la calidad de los alimentos en el restaurante “La Cocina Del Sabor” .....	64
Tabla 31. Contestación de los clientes sobre el tiempo que se demoró el mesero del restaurante “La Cocina del Sabor” en atenderlo.....	66
Tabla 32. Cantidad de clientes que esperaron un tiempo específico en recibir su plato de comida en el restaurante “La Cocina del Sabor”.....	67
Tabla 33. Matriz de problema, causas y propuestas de mejora para el restaurante “La Cocina del sabor”.....	72

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas en el ciclo de mejora Deming.....	12
Figura 2. Diagrama de Ishikawa o espina de pescado.....	14
Figura 3. Gráfico circular que representa los resultados afirmativos y negativos según las variables que componen la dimensión adquisición de materia primas.....	38
Figura 4. Gráfico circular que representa los resultados afirmativos y negativos según las variables que componen la dimensión producción.....	40
Figura 5. Gráfico circular que representa los resultados afirmativos y negativos según las variables que componen la dimensión adaptación del producto.....	41
Figura 6. Grafico circular que muestra el porcentaje de clientes encuestados pertenecientes a diferente grupo de edad.....	43
Figura 7. Grafico circular que representa el porcentaje de nivel de ingresos económicos que poseen los 315 encuestados.....	44
Figura 8. Grafico circular que muestra las razones por las cuales los clientes estaban cerca del sector y asistieron al restaurante ubicado en Carcelén Alto.....	45
Figura 9. Grafico circular que evidencia el porcentaje de los clientes que opinan sobre si la decoración del restaurante es agradable.....	46
Figura 10. Grafico circular que representa el porcentaje de clientes que opinan sobre si la iluminación del restaurante permite una buena visibilidad.....	47
Figura 11. Grafico circular que muestra el porcentaje de clientes que contestaron acerca de si el restaurante posee una temperatura adecuada para su comodidad.....	48

Figura 12. Grafico circular que presenta el porcentaje de encuestados que respondieron acerca de cómo perciben la música en el restaurante.....	49
Figura 13. Grafico circular con los porcentajes de clientes que respondieron sobre el estado de las mesas y sillas, así como de su comodidad.....	50
Figura 14. Grafico circular que evidencia el porcentaje de clientes que opinan sobre el acceso y movilidad en el área de comedor del restaurante.....	51
Figura 15. Grafico circular que presenta el porcentaje de consumidores en el restaurante, los cuales contestan la interrogante de la limpieza en los baños.....	52
Figura 16. Grafico circular que divide la contestación de los clientes en porcentajes que muestran su pensamiento acerca de la limpieza en el comedor del restaurante.....	53
Figura 17. Grafico circular relacionado con el porcentaje de clientes que dieron su respectiva calificación en cuanto a la atención de servicio.....	54
Figura 18. Grafico circular con porcentajes que distribuyen a los encuestados según su opinión sobre la resolución de inquietudes y quejas en el servicio.....	56
Figura 19. Grafico circular con representación de porcentajes de clientes que dieron su punto de vista acerca de la apariencia del personal del restaurante.....	57
Figura 20. Grafico circular con porcentajes que evidencian el número de clientes que respondieron sobre el estado de la vajilla donde se presenta la comida.....	58
Figura 21. Grafico circular que representa los porcentajes de clientes que evaluaron como fue la descripción del menú de comida.....	59
Figura 22. Grafico circular que demuestra el porcentaje de comensales que opina sobre la variedad en el menú de comida durante desayuno y almuerzo.....	60
Figura 23. Grafico circular de los porcentajes de los consumidores vinculado con su percepción de características de la comida como olor, sabor, textura y apariencia.....	62
Figura 24. Grafico circular que muestra los porcentajes de clientes que responden sobre las proporciones de comida que reciben por parte del restaurante “La Cocina del Sabor”.....	63
Figura 25. Gráfico circular que evidencia los porcentajes de clientes que respondieron sobre la higiene y sanidad de la comida.....	64
Figura 26. Grafico circular que representa los porcentajes de clientes que evalúan la calidad de los alimentos con el precio de los mismos.....	65
Figura 27. Grafico circular que representa el porcentaje de encuestados que mencionaron el lapso de tiempo en que fueron atendidos por los meseros.....	66
Figura 28. Grafico circular que muestra el porcentaje de consumidores que esperaron diferente tiempo en recibir su desayuno y almuerzo.....	67
Figura 29. Diagrama de pescado de la dimensión adquisición de materia prima.....	68
Figura 30. Diagrama de pescado de la dimensión producción gastronómica.....	70
Figura 31. Diagrama de pescado de la dimensión adaptación de producto.....	70

**Elifet Rosa Sampedro Ortega & Jean Pierre Naranjo Hidalgo. *Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante “La cocina del sabor” en el sector de Carcelén-Quito.*** Carrera de Gastronomía. Universidad Iberoamericana del Ecuador. Quito-Ecuador. 2022. (119) pp.

### **Resumen**

El presente estudio se centró en realizar un diagnóstico de la situación actual en las áreas del restaurante “La Cocina del Sabor” con el fin de determinar las falencias existentes, y en base a dichos problemas se elaboró un plan de mejora. El objetivo general fue proponer un plan de mejoras para la producción gastronómica del Restaurante “La Cocina del Sabor” ubicado en el sector de Carcelén Alto de la ciudad de Quito. Con respecto a la metodología el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un estudio descriptivo de campo. La población estuvo conformada por los clientes del restaurante “La Cocina del Sabor”, a partir de la cual se obtuvo una muestra de 313 consumidores. Para la recolección de los datos se aplicó dos técnicas: la observación mediante el uso de una lista de chequeo que contiene 46 ítems, y fue diseñada a partir de las normas presentes en el ARCSA y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM); la segunda técnica utilizada fue la encuesta a través de un cuestionario de 23 preguntas basado en el barómetro turístico de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. En cuanto a la validez de ambos instrumentos, fue realizada a través del juicio de expertos proporcionado por docentes de la UNIBE. Mientras que en la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach para el cuestionario y el kuder-Richardson para la lista de chequeo. Los resultados obtenidos permitieron identificar falencias en el restaurante como: incorrecto almacenamiento de materia prima, inexistencia de control de temperatura de los alimentos, riesgos de seguridad alimentaria, equipos y utensilios en mal estado, entre otras. Como conclusión, se propuso estrategias de mejora orientadas a las áreas de adquisición de materia prima, producción gastronómica y adaptación del producto dentro del restaurante, tomando como referencia el ciclo Deming.

**Palabras clave:** Mejora, Producción, BPM, ARCSA

## INTRODUCCIÓN

La existencia de una gran cantidad de restaurantes en el sector comercial, da paso a altos niveles de competitividad entre dichos establecimientos, que se ven en la necesidad de ofrecer a los consumidores productos de calidad y mejores servicios que el de sus adversarios a fin de retener a los clientes y evitar que terminen prefiriendo otros sitios para comer. Este es el caso del restaurante “La Cocina del Sabor” ubicado en el sector de Carcelén – Quito, que compite con varios lugares que expenden alimentos y bebidas, y como resultado opta por buscar alternativas de mejora para estar al nivel de su competencia y continuar captando más potenciales clientes dentro del mercado.

En concordancia con los hechos mencionados, la presente investigación abarca un diagnóstico sobre los procesos de producción del restaurante “La Cocina del Sabor”, con el propósito de detectar los principales problemas y por consiguiente diseñar una propuesta de mejora para el establecimiento gastronómico.

En tal sentido, el estudio se estructura por cinco capítulos que se detallan a continuación. En el primer capítulo se describe el problema enfocado en los sectores gastronómicos de algunos países latinoamericanos, seguido de los objetivos generales y específicos, la justificación que contiene la importancia y aporte del estudio, y 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 se fundamentan en las variables plan de mejoras y producción gastronómica explicadas a mayor profundidad. Culminando el capítulo con las bases legales del estudio.

El tercer capítulo detalla el enfoque cuantitativo, diseño, niveles y tipos de estudio; la población y muestra obtenidas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y todos los procesos necesarios para examinar y validar la información.

El cuarto capítulo muestra el diagnóstico e interpretación de resultados; se determina las falencias en las áreas del restaurante y se elabora las propuestas de mejora. Finalmente, el quinto capítulo desarrolla las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

En este capítulo se describe el planteamiento del problema enfocado en el sector gastronómico desde un macro a micro entorno, además de los objetivos generales y específicos, la justificación e impacto que contiene la importancia y aporte del estudio en distintas áreas, y el alcance de la investigación que redacta la magnitud del presente proyecto.

### **Planteamiento del problema**

El mundo del sector gastronómico ha tenido que adaptarse a los cambios constantes que surgen por las nuevas necesidades o preferencias de los consumidores. De igual forma los altos niveles de competitividad impulsan a que cada establecimiento de alimentos y bebidas busque estrategias de mejora que les permita diferenciarse del resto de restaurantes y a su vez siga siendo parte del mercado. Tal como se menciona en el siguiente apartado:

(...) cada vez el mundo comercial es más exigente, en donde a los consumidores, las empresas les ofrecen toda clase de productos y servicios con distintas características unos de calidad, unos costosos, otros no; en fin, es por ello que la única manera de superar esto frente al mercado al cual pertenecemos, es ofrecer al consumidor algo mejor, algo que los diferencie de los demás. Dicho de otra manera, es una estrategia que permite distinguir un producto o servicio de otros, ofreciendo algo nuevo dentro de un segmento de mercado, creando la percepción de que no hay sustituto disponible en el mercado. (Acosta, Zambrano & Fernando, 2018, pág. 21)

Lo que demuestra, un restaurante puede competir en el mercado con efectividad a través de estrategias de mejora en distintas áreas de cocina que presenten problemas y deben ser solucionados, de lo cual se toma en cuenta factores como los sistemas de calidad.

A modo de ejemplo, se puede mencionar que en países como Perú la competencia entre las empresas hace esencial la implementación de mejoras en sus negocios para mantener un desarrollo continuo del establecimiento. De hecho, grandes franquicias de alimentos como Kentucky Fried Chicken aplican nuevas formas de mejora para competir con otras empresas similares y así alcanzar los objetivos que se plantean (Bernaola, 2018).

La situación de los locales gastronómicos en Cuba es un poco diferente, pues la planificación de las empresas se encuentra dirigida por el organismo de Alimentación

Pública, el cual establece que toda institución estatal deberá organizar correctamente sus servicios de alimentación, fundamentándose en un Manual de Cartas Técnicas (Matos & Inaldis, 2019).

En cuanto a 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 ayude a corregir las falencias culinarias de sus establecimientos. Un claro ejemplo de esta carencia de mejoras, es el restaurante Taco Bell que empezó a desgastarse poco a poco, pues 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 (Escobar & Garzón, 2018).

Cabe resaltar que el sector gastronómico en Colombia tiene su relevancia al aportar con un crecimiento del 22% anual dentro de la industria de dicho país, a pesar de ello, existen cifras del 45.5% que representan a aquellos negocios culinarios que no logran mantener su actividad comercial por más de dos años, esto debido a su falta de planificación que les permita una mejora en sus procesos productivos (Metaute, 2018).

Además, según lo plantea el grupo de investigación de la Universidad del Rosario (2009) citado por Alzate, Mejía y Troncoso (2018) la permanencia de las empresas dentro del mercado depende de:

(...) la diferenciación que presentan entre sí los restaurantes (...) ya que cuentan con ventajas competitivas basadas en diferentes fortalezas que han desarrollado con el paso de los años como lo son la calidad en el servicio, precios, innovación, instalaciones, horarios, entre otros. (pág. 91)

Esto evidencia que un negocio gastronómico debe mostrar una diferencia dentro de los factores que influyen en el servicio o producto ofertado, para estar a la altura de competir con empresas que poseen producciones similares.

En el caso de Ecuador, más de 5000 microempresas ingresan al mercado competitivo, de las cuales el 40% pertenece 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 y se aumente la efectividad en la gestión de procesos (Saltos, 2020).

Del mismo modo, en Ecuador se observan restaurantes en los que la atención y satisfacción del cliente se los deja a un lado, por lo que su desarrollo se ve afectado. Tal es el ejemplo de Guayaquil, donde se han invertido en negocios que no han tenido éxito y han perdido su capital por no mejorar su servicio y velar por la satisfacción de sus comensales (Montaño, 2020).

Por otra parte, en el país existen establecimientos que mantienen sus mejoras a través de la oferta de diversos productos culinarios, ya sean nacionales o internacionales, al poseer una buena infraestructura que genera un ambiente agradable para los consumidores, así como una gastronomía innovadora que les permite generar ingresos y diferenciarse de su competencia (Duque, Argoti & Salazar, 2018).

Revisando de una forma más específica el tema podemos comentar acerca de Carcelén, una parroquia localizada en el norte de Quito que se caracteriza por su actividad comercial centrada en negocios de alimentos y bebidas. Por ende, algunas personas optan por crear emprendimientos gastronómicos tomando en cuenta su rentabilidad gracias al mayor número de personas y su espacio físico disponible (Gualotuña, 2019). Dentro de estos establecimientos culinarios se ubica el restaurante “La Cocina del Sabor” que opera desde el 2013 y expende desayunos-almuerzos.

Por otro lado, en conversaciones realizadas con el gerente del restaurante, Juan Pablo Ojeda Alvarado, manifestó que el negocio “La Cocina del Sabor” presenta dificultades en relación a la gran oferta de alimentos y bebidas que existe dentro del sector Carcelén, generando como consecuencia que las ventas bajen. Ante la situación mencionada, el trabajo investigativo se enfoca en desarrollar un plan de mejoramiento orientado a la producción gastronómica del restaurante, el cual le permite competir de manera eficiente dentro del mercado local.

Con base a lo descrito anteriormente, se plantea la siguiente interrogante ¿Qué elementos se deben considerar para diseñar un plan de mejoras en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo General***

- Proponer un plan de mejoras para la producción gastronómica del Restaurante “La Cocina del Sabor” ubicado en el sector de Carcelén Alto de la ciudad de Quito.

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación actual en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”
- Determinar las falencias en las áreas de producción y servicio que presenta el restaurante “La Cocina del Sabor”.
- Diseñar un plan de mejoramiento en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”

## **Justificación e Impacto de la Investigación**

La relevancia social del estudio radica en la propuesta de mejoras dentro del área de producción gastronómica para disminuir las falencias que se detectan en el restaurante “La Cocina del Sabor” y así optimizar los procedimientos en cocina. De igual manera, se beneficia el personal que trabaja en el restaurante, al obtener ideas de cómo mejorar el negocio en la parte culinaria y así adquirir una ventaja competitiva; mientras que los clientes se favorecen al conseguir un lugar de calidad donde pueden disfrutar de las dos comidas principales del día (desayuno y almuerzo), satisfaciendo de este modo una de sus necesidades básicas.

En cuanto al aporte práctico de la investigación, sería los instrumentos como el cuestionario y la lista de chequeo diseñados para diagnosticar la situación del establecimiento gastronómico y pueden utilizarse como modelo para aplicar en otros restaurantes similares; además de herramientas como la espina de pescado, la matriz problema-causa-mejora, las etapas del ciclo Deming que servirán como guía para otros investigadores.

La Universidad Iberoamericana del Ecuador también se favorece con este estudio, porque se nutre del conocimiento que aporta la investigación mediante una recopilación de buenas prácticas en seguridad alimentaria y normas de regularización

para establecimientos gastronómicos; al igual que la estructura para el diseño de un plan de mejoras, debido a que se puede tomar como pauta para estudiantes de gastronomía o carreras afines.

Por último, el aporte al país que genera este proyecto se enfoca en el fomento de empleo que según lo establece la Agencia Metropolitana de Promoción Económica (2013) citada por Saltos (2020) "(...) Si las empresas prevalecen en el tiempo, también se apoyará al empleo pues, en Quito son más de 3.000 los establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas, 95% son microempresas y en promedio generan 2 plazas de empleo (...)" (pág. 17). Lo que evidencia que, al mejorar los establecimientos gastronómicos no solo se permite conservar su actividad comercial, sino que, contribuye a que más ecuatorianos encuentren un trabajo dentro de estos negocios, disminuyendo de esta manera el desempleo en el país.

### **Alcance de la investigación**

La presente investigación se realizó en el restaurante "La Cocina del Sabor" ubicado en la parroquia urbana Carcelén, situada al norte del Distrito Metropolitano de Quito, cuya limitación geográfica es al norte-Pusuquí, al sur- Ponciano, al oeste- Pusuquí bajo y al este Carapungo (Pulupa, 2021). De forma más específica dicho negocio se sitúa en Carcelén Alto a lado del Hospital San Francisco de Quito, entre las calles Modesto Chávez y Roberto Andrade.

La población implicada corresponde a los clientes del restaurante "La Cocina del Sabor". En cuanto a la metodología, se emplean las técnicas de observación directa y la encuesta para la recolección de datos tanto de los procesos del restaurante, así como de los clientes del sector. La investigación se desarrolla en el periodo abril-octubre 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se describen los antecedentes de la investigación que se refieren a los estudios previos que mantienen cierta similitud con este trabajo, además de las bases teóricas que contienen toda la información relacionada al tema de estudio y, 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 establecido en el presente estudio, y que contienen los resultados de estudios nacionales o extranjeros (Alvarado & Pérez, 2018).

El primer antecedente hace alusión al trabajo investigativo de Fariñas (2019), para obtener el título de Licenciado en Turismo, elaborado en Santa Clara (Cuba) en la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, su título es “Plan de mejora 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. En cuanto a su metodología, utiliza herramientas como el mapa de procesos, diagrama de flujos y los estándares para la actividad de bares del grupo IBEROSTAR.

Además, la información fue obtenida a través de la aplicación de varios métodos y técnicas como el análisis y síntesis, inducción y deducción, observación, búsqueda de información, análisis de datos, y lista de chequeo como una de 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 en el bar del hotel, además de que puede contribuir a dar solución 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, propone el camino para el óptimo funcionamiento del bar y logra un producto de calidad que satisfaga las expectativas de los clientes.

En este sentido, la investigación realizada por Fariñas (2019) se relaciona con el presente estudio, debido a que en ambos se propone un plan de mejoras para buscar

alternativas que permitan rectificar los problemas de un establecimiento gastronómico, radicando el aporte en que se toma como referencia el procedimiento que se necesita para la elaboración de un plan de mejoras, así como los pasos para su validación por expertos.

El segundo antecedente corresponde a Maldonado & Sarmiento (2019) para obtener el título en Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, elaborado en Guayaquil-Ecuador en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, su título es: “Propuesta de plan de mejoras para la producción gastronómica de los restaurantes de tercera categoría en la parroquia de Vilcabamba”, esta investigación tuvo como finalidad diseñar un manual para mejorar el sistema de producción de los restaurantes de tercera categoría en Vilcabamba ubicada en la ciudad de Loja. Los métodos de investigación utilizados son de tipo cuantitativo con encuestas y entrevistas aplicadas a propietarios del restaurante y turistas. Este estudio dio como resultado un diseño de un modelo de cocina para generar productos gastronómicos aceptables y de calidad.

En este aspecto, la investigación elaborada por Maldonado & Sarmiento (2019) se relaciona con el presente estudio, debido a que en ambos desarrollan un plan de mejoras orientado a los procesos de producción de un restaurante, radicando el aporte en que se toma como modelo la encuesta para calificar la calidad de servicio.

El tercer antecedente hace referencia al estudio elaborado por Quimí (2020), para conseguir el título de Licenciado en Gastronomía, realizado en Guayaquil (Ecuador) en la Universidad de Guayaquil, el tema es “Propuesta para la reestructuración del restaurante ‘Todos Vuelven’ ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil.”, la finalidad de este trabajo de investigación fue diseñar una propuesta de reestructuración para el restaurante “todos vuelven”. En cuanto a su metodología, se recogieron datos por medio de entrevistas al administrador y al personal, y a través de recursos como encuestas dirigidas a los consumidores, resultando las áreas para analizar, además de implementar una auditoría interna por parte de la ficha de evaluación de restaurantes pertenecientes a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

Como resultados se obtuvo las oportunidades de mejora administrativas en cuanto a imagen empresarial, planificación e instauración de estrategias; como la disminución de desperdicios en materia prima, junto a la estandarización de los procesos, análisis en marketing digital, por adaptación de empresa a principales redes sociales, incentivando promociones del restaurante para atraer clientes, además de la elaboración del respectivo manual de operaciones, procedimientos para el personal, así como un plan de capacitación, que sirven para el mejoramiento continuo del restaurante y garantizando la satisfacción de los clientes.

En relación con esto, la investigación efectuada por Quími (2020) se vincula con el presente estudio, debido a que en ambos se propone una mejora dentro de los procesos internos del restaurante, radicando el aporte que se toma como ejemplo algunos puntos de control de higiene y calidad detallados en la ficha de evaluación de restaurantes según el ARCSA.

Por último, está el antecedente presentado por Gualotuña (2021), para la obtención de grado en Licenciatura de Gastronomía, realizado en Guayaquil (Ecuador) en la Universidad de Guayaquil, su tema es “Reestructuración del área administrativa y de producción del emprendimiento Mel y Miel, con oferta de postres tradicionales y no tradicionales”, el objetivo principal de este estudio fue desarrollar la reestructuración del área administrativa y de producción del emprendimiento Mel y Miel, con propuestas de innovación.

En relación con la metodología se utilizó el análisis de auditorías, técnica de las BPM, encuestas, entrevistas, fichas técnicas, métodos cuantitativos y otros. Dentro de las conclusiones se determinó que con la propuesta de un plan de mejoras se debe priorizar desde el ámbito administrativo: la legalización del negocio, estandarización física de todos los procesos, la organización del material publicitario y el establecimiento de políticas, por otro lado, dentro del área de producción, se detectó como prioritario, la reorganización del sistema de almacenamiento, la planificación de la producción y las políticas que deberán considerarse dentro de las dos nuevas líneas.

Con referencia a lo anterior, la investigación realizada por Gualotuña (2021) se relaciona con el presente estudio, debido a que en ambos se realiza un plan de mejora

dirigido al área de producción del restaurante, radicando el aporte en que toma en cuenta la lista de verificación de buenas prácticas de manufactura.

### **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 descrita por Leal (2013) citado por Lozano (2021) “El papel de la teoría es permitir el planteamiento de problemas, y a su vez, su resolución mediante ciertas proposiciones o principios generales y ciertos procedimientos, reglas, o métodos” (pág. 9).

### ***Plan de mejoras***

#### ***Concepto y Características***

Un plan de mejoras consiste en una propuesta previamente analizada cuyo propósito es el de modificar ciertos elementos de una empresa para mejorar su funcionamiento en distintos ámbitos, también sirve para corregir las falencias detectadas en la organización a través de un diagnóstico preliminar. Este tipo de planificación contribuye a que el establecimiento comercial pueda enfrentar los obstáculos presentes y cumpla sus metas establecidas en su futuro empresarial. Un plan de mejoras tal como lo define Pedró et al. (2005) citado por Beltrán & Herbas (2019) es:

Propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico (...) Los planes de mejoras permiten analizar problemas a nivel global del establecimiento, definir estrategias a corto y medio plazo, priorizar metas, incluir a los involucrados de las organizaciones para contribuir con las mejoras y asignar de forma óptima los recursos (...). (pág. 6)

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; reducir los riesgos a los que se enfrenta la organización en cualquier periodo de tiempo; ser aplicados para la disminución de procesos defectuosos, e incluso para el diagnóstico de los mismos mediante herramientas como la metodología KAIZEN y círculo de Deming (Vega, 2018).

#### ***Metodología del plan de mejoras***

En la metodología de un plan de mejoras se incluye 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: los objetivos, actividades, procesos de evaluación y otros (Rivas & Zamora, 2019).

Por ende, para el desarrollo de esta metodología según Proaño et al. (2017) citado por Rivas & Zamora (2019), se describe cuatro fases que contempla el plan de mejoras:

1ra Fase. - Análisis de las posibles causas que hayan provocado problemas en el tiempo: Se debe identificar el área y procesos a ser mejorados (...) Describir las causas y efectos negativos de la problemática, apoyándose con diversas herramientas y técnicas de análisis como el Diagrama Causa- Efecto (Espina de pescado), FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas) (...). (pág. 17)

2da Fase. - Propuesta y planificación del plan: (...) a) Definir objetivos y resultados del análisis realizado en la primera fase. b) Analizar las posibles soluciones apoyándose en herramientas como Lluvia de ideas, Diagrama de flujo, Matriz de relación, Diagrama de comportamiento. c) Establecer acciones para la solución (...) d) Verificar la aplicación de las acciones en el proceso. e) Especificar los indicadores que evidencien la mejora en el proceso. f) Documentar el plan de mejora. (pág. 17)

3ra Fase. - Implementación y seguimiento: (...) incorporar al proceso al personal encargado de realizar las acciones propuestas; los mismos que deben ejecutar las siguientes funciones: Informar sobre el plan, ejecutar las acciones programadas con las personas involucradas, dar seguimiento en base a los indicadores de impacto y desempeño (...). (pág. 17)

4ta Fase. - Evaluación: consiste en verificar el cumplimiento del Plan de mejora continua de acuerdo a la propuesta, planificación e implantación (...) La técnica utilizada para la evaluación del Plan de mejora es diseñar un plan de evaluación, basándose en los objetivos e indicadores, ejecutar el plan de evaluación, realizar un informe sobre la evaluación indicando las ventajas y desventajas, de los resultados obtenidos del Plan de mejora. (pág. 18)

Lo que evidencia que para el diseño de un plan de mejoras es necesario seguir un procedimiento definido por cuatro fases, que según la explicación anterior comienza con la identificación de problemas.

### ***Tipos de métodos de Mejora***

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 lo 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:

### ***Método del ciclo de mejora Deming***

El ciclo Deming consiste en una metodología para resolver problemas dentro de una empresa a través de la aplicación de un proceso que consta de 4 fases (planear, hacer, verificar y actuar), cada una de las cuales permite mejorar la calidad en la

producción (Amaya, 2019). En la figura 1 se describe las características principales de las fases en el Ciclo Deming.



**Figura 1.** *Etapas en el ciclo de mejora Deming*

Tomado de: Clemente, 2019

Para la profundización del tema, se explica los aspectos relevantes que abarca cada etapa del ciclo Deming descrito por Albuquerque (2021):

1. Planificar. Se refiere a la elaboración de un diagnóstico relacionado a como es el estado actual de la empresa en sus distintas áreas de operación, cabe mencionar que este análisis se debe hacer de forma minuciosa para la recolección de información necesaria, la misma que contribuya en el establecimiento de metas que se deciden alcanzar en el plan de mejoras.
2. Ejecutar o hacer. Se fundamenta en la fase planificar puesto que recoge los objetivos o propuestas realizadas, y se especifica los deberes y recursos a utilizar para la puesta en marcha de actividades que produzcan las mejoras requeridas.
3. Verificar. Esta etapa implica el control y evaluación de las mejoras introducidas en las partes vulnerables de la organización. Aquí se genera un informe que menciona como ha avanzado el plan, es decir, si las estrategias de solución

están aplicándose correctamente o caso contrario en la siguiente fase se replantea las decisiones tomadas.

4. Actuar. Se examina detalladamente si las acciones implementadas condujeron hacia resultados beneficiosos, o si es indispensable realizar nuevas modificaciones en el proceso de mejora. En esta fase se determina si se continua con el plan de forma permanente o si se reinicia el ciclo Deming.

Cabe destacar que para la aplicación de cada fase que conforma el ciclo de mejora continua o ciclo Deming se puede hacer uso de diferentes herramientas de calidad, dependiendo de qué tipo de problema y alternativas de solución presenta la investigación. Según López (2016) citado por Narváez (2020) “las herramientas de calidad son utilizadas para la identificación de problemas, el análisis de sus causas y la puesta en marcha de soluciones, son herramientas sencillas, muy visuales, que pueden ser aplicadas en todas las áreas de la empresa” (pág. 14). Lo que evidencia que dichas herramientas también pueden ser útiles para la identificación de falencias dentro de las áreas de producción en empresas gastronómicas.

Por ejemplo, en el estudio de Huarisueca & Ramos (2020) para mejorar la calidad de servicio de una empresa, se menciona algunas herramientas de calidad que pueden elaborarse dentro de cada fase del ciclo Deming: en la fase de planificación se puede aplicar instrumentos como el diagrama de Ishikawa, mapeo de procesos, lluvia de ideas, diagrama de Pareto; en la fase 2 de hacer, se puede utilizar un esquema de acción, un análisis comparativo, un diagrama de flujo y hoja de verificación; en el paso 3 de verificar se puede usar hojas y gráficos de control, índices de procesos; y en la fase final que es actuar, se hace un monitoreo de las actividades.

En el caso de esta investigación se hace uso de la herramienta de calidad denominada Diagrama de espina de pescado o diagrama de Ishikawa para la organización de las causas y problemas presentados en el restaurante.

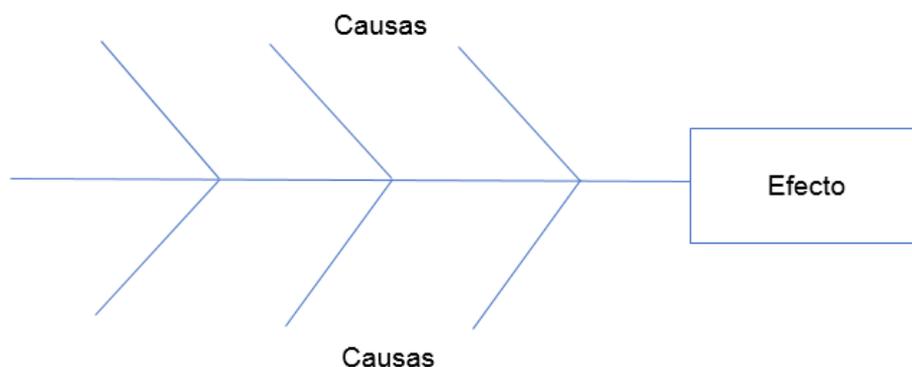
### ***Diagrama de Ishikawa***

El diagrama de Ishikawa o diagrama causa y efecto fue creado por el japonés Kaoru Ishikawa como una herramienta para resumir de una manera gráfica relaciones entre las causas y efectos de un proceso (Aspajo, 2021).

De hecho, existen dos formas para diseñar el diagrama de pescado: la primera consiste en escribir una serie de ideas acerca del problema estudiado con la colaboración de un conjunto de personas; mientras que la segunda se refiere a encontrar la idea más relevante del problema y extraer las causas secundarias de la misma (Delgado et al., 2021).

Los pasos para desarrollar el diagrama de Ishikawa son detallados por Lemus et al. (2006) citados por Delgado et al. (2021) y se muestran a continuación:

- Primero se coloca el problema central del estudio dentro de un recuadro al lado derecho; seguido se dibuja una línea horizontal de izquierda a derecha que representa la espina primordial del pescado.
- Posteriormente, se identifican y agrupan las causas principales que dieron origen al problema, las mismas que se ubicaran en ramas secundarias que se desprenden de la espina central.
- A partir de las causas ya establecidas se obtienen las subcausas que van dentro de las ramificaciones secundarias. En la figura 2 se observa la estructura de la espina de pescado que se usara para ubicar las causas con los principales problemas detectados en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”.



**Figura 2.** *Diagrama de Ishikawa o espina de pescado*

### ***Producción Gastronómica***

Como producción gastronómica 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 afines, hasta la presentación final de las recetas adquiridas por los clientes (Tete, Suarez & Moran, 2021).

Partiendo del concepto de producción gastronómica es importante la revisión de otros temas que se involucran en este proceso, para lo cual se empieza con la definición de restaurante y su clasificación, hasta llegar a la calidad de alimentos.

### **Restaurante**

Para conceptualizar qué es restaurante, se toma como referencia la definición dada por el Ministerio de Turismo (2018) citado por Bermúdez & Domínguez (2020), donde se menciona que:

Restaurante es aquel lugar donde se dedican a la actividad de elaboración de alimentos preparados. En estos establecimientos se puede expender bebidas de diversos tipos para el consumo de las personas. Además, podrán brindar servicios de cafetería y podrá ofrecer un servicio de autoservicio dependiendo de la categoría a la que pertenezca. (pág. 18)

Entonces un restaurante es un lugar en donde se elabora y comercializa alimentos y bebidas con variedad de opciones 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. Con respecto a su decoración debe tener los mejores materiales, los cuales deben ser seleccionados cuidadosamente". (pág. 18)

Restaurante de primera clase (4 tenedores):

Estos restaurantes no son muy exclusivos como los de 5 tenedores, sin embargo, son conocidos como buenos restaurantes. Presentan una variedad de bebidas alcohólicas definidas y tiene una táctica de venta. (pág. 18)

Restaurante de segunda clase (3 tenedores):

Son conocidos como restaurantes turísticos, una de las características que tiene este restaurante es que su espacio de servicio es condicionado y no cuenta con un acceso que sea diferente para el ingreso de empleados y proveedores". (pág. 18)

Restaurante de tercera clase (2 tenedores):

Se considera de tercera clase porque son restaurantes sin lujos, pero con una gran presentación y costos alcanzables para los usuarios. (pág. 18)

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor):

En estos establecimientos no es necesario mostrar un lujo o una gran decoración, lo importante es que exista una separación del comedor y la cocina. Cabe indicar que estos lugares son más comunes de encontrar. (pág. 18)

Cada categoría de restaurante se clasifica por tenedores teniendo cada uno su tipo de servicio e infraestructura, siendo el de 1 tenedor el más común o frecuente que se puede encontrar, y el de 5 tenedores que es lujoso. En el caso del restaurante “La Cocina del Sabor” se identifica que entra en la categoría de un tenedor (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 sencilla en concordancia con su clasificación.

### ***Áreas de un restaurante***

Un restaurante es un establecimiento de alimentos y bebidas que cuenta con espacios específicos destinados para la ejecución de actividades que contribuyen al funcionamiento del mismo. Entre estas áreas se encuentran:

#### ***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 Daza, Méndez & Rodríguez (2015) citados por Córdova & Rivadeneira (2021), el área de producción se encuentra conformada por lo siguiente:

1. Cocina
  - Mise & place: lavar, cortar, pelar y mezclar el producto. El corte y el triturado requieren mesas de trabajo, pozos, refrigeradores y equipos mecánicos. (pág. 32)
  - Cocina caliente: Las áreas (...) son las estaciones de parrilla, pasta, horno y estufa, y estaciones de sopa y salsa. (pág. 32)
  - Cocina fría: Las áreas (...) son la estación de ensaladas, la estación de sándwiches y la estación de postres. El equipo en esta área incluye refrigeradores, bancos de trabajo, rebanadoras y congeladores de helado. (pág. 32)
2. Lavado: Se debe tener el equipo adecuado para lidiar con los artículos sucios producidos, es crucial para el funcionamiento de tales negocios (...). (pág. 32)
3. Almacenaje: Cuando el producto llega al restaurante, se debe clasificar y luego secar o refrigerar (...). (pág. 32)
4. Basura: (...) Se recomienda sellarlo y utilizarlo como frigorífico para evitar malos olores. (pág. 32)
5. Área de colaboradores: Los empleados cuentan con un espacio donde pueden dejar su lugar privado para descansar (...). (pág. 32)

Lo que demuestra que, un restaurante puede dividirse en distintas áreas de producción siendo las más destacadas: el área de cocina donde se prepara la comida, dentro de la cual se puede tener un espacio para manipular los alimentos fríos y otro sector en el que se trata los alimentos calientes; un área en donde se procede a

guardar o conservar los ingredientes usados para la elaboración de las recetas; otro espacio en el que se realice la limpieza de los productos, equipos y utensilios de cocina, un lugar en el que se elimine los residuos o desechos generados en cocina para evitar cualquier tipo de contaminación alimentaria. Cabe mencionar que en el restaurante seleccionado para el estudio se identifica el estado del área productiva permitiendo la obtención de falencias en las mismas.

### ***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:

1. Zona de parqueo: (...) Siempre es necesario acudir a las regulaciones locales para determinar la cantidad de celdas según el tamaño del área local. (pág. 30)
2. Terraza de comida: Idealizada para ofrecer a los clientes la oportunidad de disfrutar del flujo de la vista mientras cenan al aire libre (...). (pág. 30)
3. Acceso: Expertos en estas áreas recomiendan que sean de tres a seis metros cuadrados por persona (incluida la circulación). (...) Una vez determinada la superficie total del restaurante, se pueden analizar las diferentes opciones de asignación de mesa y silla. (pág. 30)
4. Estación de meseros: Es donde el camarero puede encontrar todos los elementos necesarios para preparar la mesa (menú, servilletas, cubiertos, etc.) al recibir a los clientes. (pág. 31)
5. 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. (pág. 31)
6. Servicios higiénicos: El tamaño del baño depende de la capacidad del comedor (...). (pág. 31)

Es necesario recalcar que las áreas mencionadas por los autores no son obligatorias que las presente todo restaurante, por ejemplo, la zona de parqueo o la terraza 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.

### ***Procesos de producción en un restaurante***

Los procesos de producción según Quiroga (2019) citado por Rugel & Jaramillo (2020) se definen como:

(...) la unión de todas las tareas y acciones que una empresa lleva a cabo para elaborar o fabricar sus productos. Estos procesos los adopta la empresa pensando en satisfacer la demanda de sus clientes y potenciales clientes, y así lograr mantener cubiertas sus necesidades. (pág. 23)

Dejando en claro que, los procesos de producción son actividades de una empresa para la elaboración de sus productos y satisfacción de las necesidades del cliente. A continuación, en la tabla 1 se muestran las etapas comprendidas dentro de este tipo de procesos.

**Tabla 1.** *Clasificación de los procesos de producción*

<b>Etapas de los procesos productivos</b>	
Adquisición de materias primas	<p>En esta etapa la empresa realiza la recolección o adquisición de todas las materias primas que son necesarias para poder elaborar los productos que va a ofrecer a sus clientes. Las empresas prestan especial atención a esta etapa debido a que de esta depende el obtener ganancias, esto se asegura al conseguir la mayor cantidad de materia prima posible al menor costo, sin descuidar la calidad de la misma. También incluyen el costo de transporte y el almacenamiento de la materia prima. Para asegurar el éxito de esta fase es importante tener claro el objetivo de producción, pues de este depende la cantidad de materia prima obtenida y los equipos y utensilios necesarios para llevar a cabo las siguientes etapas.</p>
	<p>En esta etapa se realiza la transformación de la materia prima en la que se convierte en un producto final. El éxito de esta etapa radica en desarrollar</p>

<b>Etapas de los procesos productivos</b>	
Producción	y mantener controles rigurosos para que se cumplan los estándares de calidad que debe tener todo producto, pues de esto depende el nivel de satisfacción que tendrá el cliente al adquirir los artículos que la empresa le ofrece. En caso de tener que realizar mejoras o correcciones en la producción este es el momento idóneo para evitar futuras pérdidas.
Adaptación de producto	En este paso la empresa se orienta al proceso por el cual la empresa logra la comercialización de los productos elaborados, además se evalúa si se alcanzó la meta trazada para impactar el mercado. Además se coloca precios a los productos tomando en cuenta los costos en los que la producción de los mismos ha incurrido y el margen de utilidad deseado por la compañía.

Tomado de: Rugel & Jaramillo, 2020

### ***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)

Por lo que la calidad es importante para controlar factores trascendentales al momento de la elaboración de los alimentos y si se combinan los atributos llega a determinar la calidad alta o baja de los productos. A continuación, se mencionan

ciertas normas y organismos que regulan la calidad dentro del área de alimentos y bebidas, conocidas como la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

### ***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).

En esta investigación se utiliza para la creación de los ítems de la lista de chequeo el instructivo externo para la evaluación de restaurantes, cafeterías y otros establecimientos de alimentación colectiva diseñado por el ARCSA, el mismo que contiene los parámetros para evaluar las condiciones correctas que deben presentar las distintas áreas dentro de un restaurante.

### ***Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)***

Para comprender qué son las BPM se debe tomar en cuenta que según Narváez (2009) citado por Zeas & Pérez (2019):

Las Buenas Prácticas de Manufactura tienen como finalidad garantizar la inocuidad alimentaria en el proceso que se esté llevando a cabo para la obtención de productos con fines de consumo humano, esto es regulado mediante principios que aseguran la calidad del producto, también son conocidas como “Buenas Prácticas de Elaboración” (BPE) o las “Buenas Prácticas de Fabricación” (BPF). (pág.18)

Estas normas de seguridad alimentaria se consideran dentro de los ítems que conforman la lista de chequeo para poder realizar un diagnóstico de la producción gastronómica del restaurante “La Cocina de Sabor”. Por lo que al aplicar las BPM en los procesos de producción alimentaria garantizan la inocuidad de los mismos asegurando un producto de calidad a ser consumido por los clientes.

### **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).

## **Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas**

### **Título III: De la clasificación, requisitos 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 a 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), los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasifican en:

- a) Cafetería: Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas. (pág. 8)
- b) Bar: Establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile. (pág. 8)
- c) 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)

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 clasificación para identificar 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 ofrecerán, 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) A la Carta: Utiliza como instrumento de comunicación y venta de la oferta de alimentos y bebidas, un listado de platos, a través del cual el consumidor hace su elección para seleccionar lo que va a consumir. El personal de servicio es el encargado de ejecutar la atención al consumidor a la mesa. (pág. 9)
- b) 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)
- c) Buffet: Servicio cuya característica es la de presentar los alimentos en mostradores específicos, donde los alimentos son servidos por personal especializado a los consumidores,

quienes deben acercarse a la zona donde se encuentren los mostradores de los alimentos, para luego dirigirse a sus mesas respectivas a consumirlos. El personal de servicio está encargado de retirar la vajilla utilizada y en algunos casos, sirve las bebidas y postres. (pág. 9)

d) 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 a la carta, a través de la oferta de platos destinados para desayunos y almuerzos, dentro de los cuales el cliente hace su selección y el mesero se encarga de registrar su orden.

### ***Capítulo III: Sistema de puntuación; de la comercialización e identificación***

En cuanto aquellas normativas que detallan actividades consideradas como prohibidas dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas. El Reglamento Turístico de Alimentos Y bebidas (2018) plantea:

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

Art. 25.- Impedimentos. - Los establecimientos de alimentos y bebidas no podrán desarrollar actividades de intermediación u operación turística directamente, solo a través de agencias de servicios turísticos legalmente registradas; además, no podrán ofrecer otros servicios turísticos como transporte, guía turística o alojamiento (pág. 11).

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

## ***Ley Orgánica de Defensa al Consumidor***

### ***Capítulo II: Derechos y obligaciones de los consumidores***

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 al 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 recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. 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;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y (...)

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.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Este capítulo presenta los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para cumplir con los objetivos establecidos en el trabajo investigativo, a partir de la descripción de la naturaleza de la investigación conformada por el enfoque, diseño, niveles y tipos de estudio; además se determina la población y muestra obtenidas, se detalla las técnicas e instrumentos de recolección de datos y todos los procesos necesarios para examinar y validar la información.

#### **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).

De la misma manera, los autores afirman que este tipo de enfoque 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 porque desarrollo instrumentos como el cuestionario y la lista de chequeo que fueron susceptibles de medición a través de cálculos numéricos y estadísticas, al igual que se aplicó un método secuencial que sigue una serie de pasos para encontrar la respuesta a la interrogante planteada, a partir de los procesos que conlleva un plan de mejoras.

### ***Diseño de la investigación***

Se entiende por diseño de la investigación a la planificación que realiza el indagador para resolver sus interrogantes o hipótesis. Según lo afirma Hernández & Mendoza (2018) el diseño se lo define como “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.” (pág. 150).

A su vez, los mismos autores mencionan que el diseño posee su respectiva clasificación como el diseño no experimental, considerado así porque no manipula las variables de estudio si no que solo se limita a su observación y medición; y el diseño transversal que recolecta información en un solo periodo de tiempo.

Lo que significa que, el trabajo de investigación utilizo un diseño no experimental transversal debido a que variables como el plan de mejora y producción gastronómica no fueron sometidas a modificación alguna por parte del investigador, además de que los instrumentos como el cuestionario y lista de chequeo se aplicaron una sola vez durante todo el proceso de estudio.

### ***Niveles de la investigación***

En este estudio se empleó un nivel de investigación: el descriptivo, pues sirvió para conceptualizar y caracterizar de manera independiente las variables plan de mejora y producción gastronómica, de tal forma que se obtuvo información acerca de su estructura, etapas, métodos, aplicación y otros aspectos relevantes para el proyecto de estudio. De acuerdo con Arias (2016) citado por Castillo, Gómez, Taborda & Mejía (2021) los estudios de nivel descriptivo se definen como “(...) tipo de investigación se fundamenta en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento. Los resultados de estos estudios se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (pág. 14).

Esto evidencia que, el nivel descriptivo consiste en detallar los datos de las variables a mayor profundidad para revelar las características completas de la investigación y así encontrar alternativas de solución al planteamiento del problema.

## ***Tipo de la investigación***

Existen dos tipos de investigación, una de ellas es el estudio de campo que según Arias (2016) citado por Castillo et al. (2021) lo describen como:

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (pág. 25)

Lo que demuestra que, el indagador recoge información en el lugar donde se localiza su objeto de estudio. En este caso, los datos se obtuvieron directamente del restaurante “La Cocina del Sabor”, pues se aplicó la lista de chequeo en el establecimiento gastronómico y se encuestó a los clientes.

## **Población y muestra**

### ***Población***

La población es conceptualizada por Arias (2012) citado por Castillo et al. (2021) como “(...) conjunto de cosas, objetos u sujetos que guardan una característica en común y la muestra implica un subconjunto representativo de la población” (pág. 60).

En base a lo anterior, la población de la investigación estuvo integrada por los clientes cautivos del establecimiento, de los cuales se determinó su opinión acerca de la calidad de servicio, entorno del comedor, presentación de los alimentos y otras características acorde al local de desayunos y almuerzos con el fin de determinar sus principales falencias. Por otra parte, el personal del negocio aportó con información valiosa durante el proceso de observación en los procesos de producción gastronómica realizada por los autores del estudio.

Para establecer de forma específica la población objetivo del estudio, se solicitó al propietario del restaurante una lista de facturación que contenga datos sobre la cantidad de clientes que consumen en el negocio mensualmente; posteriormente, al determinar que el local no contaba con un listado de consumidores ni con un sistema de facturas; los investigadores contabilizaron de forma presencial a los clientes que asistieron al restaurante durante el desayuno y almuerzo en el periodo de una semana correspondiente al mes de mayo 2022; dicho levantamiento de información es plasmado en la tabla 2.

**Tabla 2.** Número de clientes que consumieron en el restaurante “La Cocina del Sabor” en el mes de mayo 2022

	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		
	Rte.	🏠	Rte.	🏠	Rte.	🏠	Rte.	🏠	Rte.	🏠	
<b>Desayuno</b>	18		22		8		23		24		
<b>Almuerzos</b>	57	20	51	21	31	15	57	8	53	10	<b>Población</b>
<b>Total</b>	75	20	73	21	39	15	80	8	77	10	<b>418</b> semanal
											<b>1672</b> mensual

Nota, la abreviatura Rte. significa restaurante y hace referencia a las personas que consumieron dentro del local de comida; mientras que el símbolo 🏠 significa casa, y se refiere a las personas que llevaron del restaurante su almuerzo o desayuno para consumirlo en su domicilio.

Como se puede visualizar en la tabla 2, el número de clientes por semana que consumieron desayunos y almuerzos en el restaurante “La Cocina del Sabor” asciende a 418, y calculando esta cifra mensualmente (4 semanas) es de un aproximado de 1672 clientes, este último dato numérico se utilizó para definir la población de la cual se extrajo la muestra.

### **Muestra**

La muestra hace referencia a un subconjunto de la población, de la cual se obtiene aquella información que es oportuna para el estudio y que debe ser característica de dicha población (Hernández & Mendoza, 2018).

En la investigación se tomó en cuenta una población de 1672 clientes mensuales, a partir de la cual se obtuvo una parte representativa mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, cuya descripción es planteada en el siguiente párrafo:

En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo (...). (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 200)

Lo que evidencia que este tipo de muestreo consiste en la selección al azar de personas de manera imparcial, permitiendo que cualquier sujeto de la población pueda participar en el estudio. La fórmula que se aplicó para esta muestra aleatoria se detalla a continuación:

### **Población finita**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Por consiguiente, se procedió a desarrollar la fórmula de muestreo teniendo como datos: N= una población de 1672; Z=un nivel de confianza de 95% (1.96); e= un error del 0.05; p= una probabilidad de éxito de 50% y q= fracaso del 50%

$$= \frac{1672 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (1672 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1605.7888}{5.1379}$$

$$n = 312.53$$

Con base al resultado de la fórmula de muestreo, a partir de una población de 1672 se aplicó la encuesta a 313 clientes representativos del restaurante “La Cocina del Sabor”, para obtener información sobre la opinión y conocimiento que poseen los clientes de dicho local de desayunos y almuerzos, de tal forma que esos datos nos permitan establecer las falencias en las áreas de producción y servicio desde el punto de vista del cliente.

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

#### ***Técnica de recolección de datos***

Por técnica entendemos a aquellos métodos o procesos que sirven como vía para la recolección de información esencial, que comprueba los supuestos originados en el estudio (Castillo et al. 2021).

Las técnicas de investigación utilizadas en el trabajo fueron:

#### ***Observación***

La observación es 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. Según lo afirman Hernández & Mendoza (2018) “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 (...)" (pág. 290).

En este sentido, la investigación utilizó la técnica de observación para diagnosticar la situación actual de las áreas de producción gastronómica en el restaurante "La cocina del sabor", y, en consecuencia, se elaboró un plan de mejoras. Cabe resaltar, que la aplicación de esta técnica se realizó a través de la lista de chequeo, donde los autores realizaron las anotaciones de los procesos observados y algunos datos proporcionados por los trabajadores del local.

### ***Encuesta***

La encuesta es una técnica para recolectar información mediante el conocimiento de otras personas, cuyo sentido práctico consiste en que el investigador aplica un cuestionario a una serie de sujetos que rellenan la hoja de preguntas sin la intervención del encuestador, caracterizándose por una interacción social menor en comparación con la entrevista (Carhuancho et al. ,2019).

La encuesta de esta investigación se aplicó a los clientes del restaurante "La cocina del sabor" dentro del sector de Carcelén Alto para la identificación de problemas en las áreas de producción y servicio, a través de un instrumento físico que fue el cuestionario para medir los datos de forma cuantitativa. El tema que trató la encuesta fue sobre el conocimiento que tienen las personas de la calidad de servicio, tiempo de consumo, estado de los alimentos, y otros factores del local gastronómico.

### ***Instrumento de recolección de datos***

Se denomina como 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 estudio se eligieron en base a las técnicas de recolección de datos planteadas, dichos instrumentos se describen a continuación:

### ***Lista de chequeo***

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 usa 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 (Anexo 1).

### ***Cuestionario***

El cuestionario se define como un instrumento conformado por una serie de preguntas que abarcan aspectos relacionados con las variables de estudio. Esta herramienta puede contener dos tipos de interrogantes como: las cerradas, cuyas respuestas ya están incluidas y limitadas para los participantes; que a su vez se subdividen en preguntas dicotómicas, que solo permiten escoger entre dos respuestas, y las preguntas que poseen varias opciones. El otro tipo de preguntas son las abiertas, que dan la oportunidad para que el encuestado coloque diferentes alternativas de respuesta (Hernández & Mendoza, 2018).

En este proyecto de investigación, se desarrolló un cuestionario de preguntas cerradas que contempla de 4 a 5 opciones de respuesta, este instrumento sirvió para determinar las falencias en las áreas de producción y servicio del restaurante “La Cocina del Sabor” a partir de la perspectiva del cliente (Anexo 2).

### ***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 3 se muestra la operacionalización de las variables de estudio, cada una con su respectiva dimensión, indicadores e instrumentos.

**Tabla 3.** Operacionalización de la variable

Objetivo	Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Instrumento
Diagnosticar la situación actual en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor” ubicado en el sector de Carcelén Alto.	Producción gastronómica	Como producción gastronómica 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 afines, hasta la presentación final de las recetas adquiridas por los clientes (Tete, Suarez & Moran, 2021).	Adquisición de materias primas	Almacenamiento adecuado de materia prima.	1	Observación/ Lista de Chequeo
				Revisión de materia prima al momento de su entrega.	2	
				Recepción de materia prima en horarios correctos.	3	
				Verificación de la temperatura de la materia prima.	4	
				Fecha de caducidad de materia prima.	5	
				Inspección del estado de productos enlatados.	6	
			Producción	Limpieza en el área de producción.	7	
				Manejo de tiempo en preparación de receta.	8	
				Métodos seguros para descongelar alimentos.	9	
				Correcta desinfección de frutas y verduras.	10	
				Control de posibles riesgos en contaminación alimentaria.	11	
				Equipos para extracción de malos olores.	12	

				<p>Área de producción con ventilación, iluminación y temperatura correcta. 13</p> <p>Disponibilidad de basureros para los residuos. 14</p> <p>Uso de agua potable para alimentos. 15</p> <p>Productos con registro sanitario. 16</p> <p>Uso de la cantidad adecuada de ingredientes. 17</p> <p>Desinfección de equipos y utensilios de cocina. 18</p> <p>Indumentaria limpia y adecuada del personal 19</p> <p>Estado de la infraestructura del restaurante. 20</p> <p>Estado de los equipos y utensilios de cocina. 21, 22, 24</p> <p>Espacio y separación de las áreas del restaurante. 23,25</p>	
			Adaptación de producto	<p>Uso de una línea de servicio. 26</p> <p>Servicio de alimentos a temperatura adecuada. 27</p> <p>Vajilla y cubertería limpias. 28</p> <p>Presentación adecuada del producto. 29</p> <p>Protocolo de atención a clientes. 30</p> <p>Después de su uso las mesas son limpiadas. 31</p>	

				Buen estado, apariencia y limpieza del área de comedor.	32,33,34,35,36	
Determinar las falencias en las áreas de producción y servicio que presenta el restaurante "La Cocina del Sabor".	Área de producción	El área de producción en un restaurante es aquel lugar donde se manipulan y transforman los alimentos en platos de comida aptos para el consumo de los clientes.	Alimentos	Variedad de platos /desayuno, almuerzo. Platos de comida atractivos, con buen sabor, aroma y textura. Cantidad de la porción Higiene y sanidad Calidad vs precio	17 18 19 20 21	Encuesta/ cuestionario
	Área de servicio	El área de servicio es el espacio donde el cliente recibe una atención especial por parte de los meseros, y se le proporciona alimentos y bebidas ya elaborados por el restaurante.	Entorno del salón/comedor	Decoración e Iluminación Temperatura Percepción de la música Mesas y sillas Accesibilidad y movilidad Estados de los baños Limpieza del comedor	4,5 6 7 8 9 10 11	
			Servicio	Atención del personal Apariencia y pulcritud del personal Buen estado de la vajilla Claridad en el menú Tiempo en atender el pedido Tiempo para recibir el pedido	12, 13 14 15 16 22 23	

## 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 los instrumentos como el cuestionario y la lista de chequeo se realizó a través del juicio de expertos proporcionado por 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.

En cuanto a la confiabilidad, se usó para el cálculo de los instrumentos las fórmulas de fiabilidad como Kuder Richardson (Kr-20) para la lista de chequeo y el Alfa de Cronbach para el cuestionario, las cuales toman como referencia el número de ítems y la varianza total del instrumento. A continuación, se muestra las fórmulas resueltas de Richardson y Cronbach al igual que sus respectivas tablas con escalas de valores que denotan el grado de aceptabilidad de cada instrumento.

- Formula de Kuder Richardson:

$$kr20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p * q}{\sigma^2} \right)$$

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

$\sigma^2$  = varianza total del instrumento

- Aplicación de la fórmula de Kuder Richardson:

$$kr20 = \left( \frac{46}{46-1} \right) * \left( 1 - \frac{1,00}{4,50} \right)$$

$$kr20 = 0,80$$

Con base al resultado de la fórmula de kr-20, en la tabla 4 se expresa el rango de valor en que se sitúa los 0,80 de confiabilidad de la lista de chequeo, evidenciando que el instrumento es aceptable según la tabla de interpretación planteada por Richardson.

**Tabla 4.** *Tabla de interpretación acerca de los niveles de confiabilidad según kuder Richardson.*

<b>KR-20</b>	<b>Interpretación</b>
0,9 - 1	EXCELENTE
0,8 - 0,9	BUENA
<b>0,7 - 0,8</b>	<b>ACEPTABLE</b>
0,6 - 0,7	DEBIL
0,5 - 0,6	POBRE
< 0,5	INACEPTABLE

- Formula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k - 1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

Donde:

k= Numero de ítems del instrumento

Vi= varianza de cada ítem

Vt= varianza total

- Aplicación de la fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left( \frac{20}{20 - 1} \right) * \left( 1 - \frac{9,96}{51,96} \right)$$

$$\alpha = 0,85$$

Con base al resultado de la fórmula de Alfa de Cronbach, en la tabla 5 se expresa el rango de valor en que se sitúa los 0,85 de confiabilidad del cuestionario, evidenciando que el instrumento es bueno según la tabla de interpretación planteada por Cronbach.

**Tabla 5.** *Tabla de interpretación acerca de los niveles de confiabilidad según Alfa de Cronbach.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Interpretación</b>
coeficiente alfa >0,9	EXCELENTE
<b>coeficiente alfa &gt;0,8</b>	<b>BUENO</b>
coeficiente alfa >0,7	ACEPTABLE
coeficiente alfa >0,6	CUESTIONABLE
coeficiente alfa >0,5	POBRE
coeficiente alfa <0,5	INACEPTABLE

### **Técnicas de análisis de los datos**

Se denomina técnica de análisis al conjunto de procedimientos que se ejecutan para registrar y calcular los datos obtenidos a partir de los instrumentos de recolección de información. En el análisis cuantitativo destaca como técnicas los cálculos y gráficos estadísticos (Castillo et al. 2021).

En el trabajo de investigación se empleó como técnica de análisis la estadística descriptiva, la misma que describe de forma numérica los datos obtenidos tras la aplicación de instrumentos. Dentro de dicha estadística se utilizó la distribución de frecuencias, representada por una tabla con la agrupación de puntuaciones pertenecientes a las categorías de la variable estudiada (Hernández & Mendoza, 2018).

Por consiguiente, se presentó en las dimensiones de cada instrumento tablas con cálculos de la frecuencia absoluta de los datos y sus porcentajes, al igual que gráficos circulares para una mejor comprensión de los resultados mediante un enfoque visual.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados provenientes de los instrumentos aplicados; además se utilizan técnicas para organizar los datos recolectados, de tal forma que facilite el proceso de interpretación de la información y se obtenga respuesta a los objetivos vinculados con cada instrumento de investigación.

#### **Diagnóstico de la situación actual en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”**

En base a la situación actual del restaurante se aplicó la lista de chequeo considerando las siguientes dimensiones: adquisición de materias primas, producción y adaptación del producto. De tal forma que, con la previa autorización del gerente y tras la selección de los días para la aplicación de dicho instrumento; los investigadores asistieron al negocio “La Cocina del Sabor” con su respectivo documento de verificación y se distribuyeron en diferentes partes estratégicas de las áreas de producción para visualizar la forma en que el personal realiza sus actividades laborales. Como consecuencia, se presenta los resultados de las observaciones realizadas.

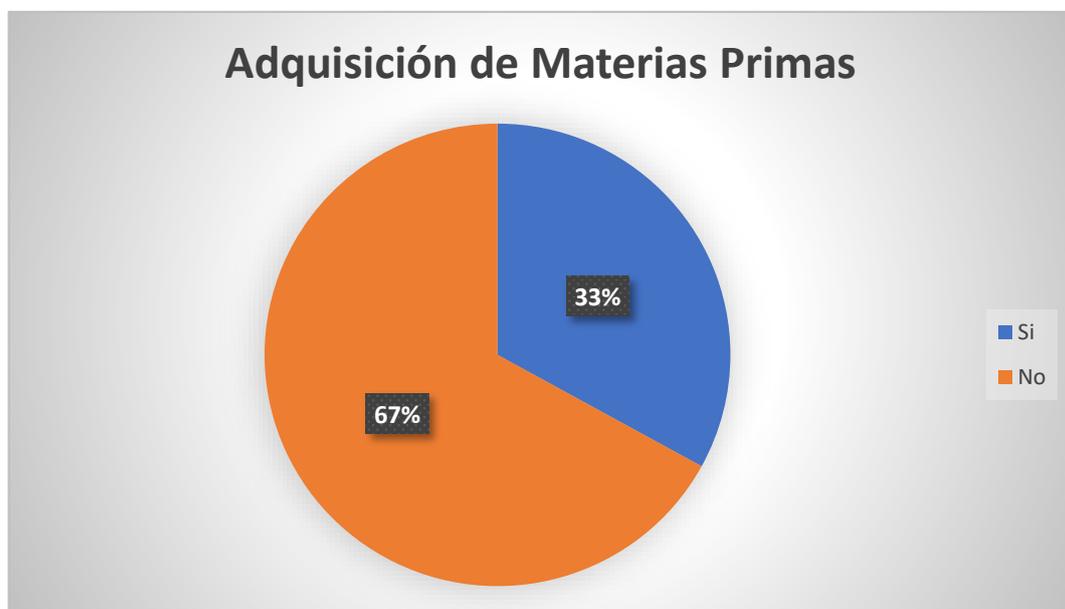
#### **1. Adquisición de materias primas**

La dimensión de adquisición de materias se refiere a la compra de todos los alimentos que son necesarios para elaborar los productos que el restaurante va a ofrecer a los clientes. Los resultados obtenidos en la evaluación de la dimensión se presentan en la tabla 6.

**Tabla 6.** Resultados de las observaciones realizadas en el área de adquisición de materia primas dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”

Ítem	Si	No	% Si	% No
1.	0	2	0	100
2.	2	0	100	0
3.	2	0	100	0
4.	0	2	0	100
5.	0	2	0	100
6.	0	2	0	100
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos en la adquisición de materias primas, se evidenció que presenta un 67% de no cumplimiento (ver figura 3) destacando las siguientes falencias: incorrecto almacenamiento de las materias primas (vegetales en fundas sobre la superficie del suelo, salsas y carnes condimentadas en un recipiente sin tapa hermética); inexistencia de verificación de la temperatura de los cárnicos para su conservación en congelación y refrigeración (carne expuestas al ambiente durante su transporte y durante su almacenamiento colocadas en una refrigeradora que deja escapar la temperatura); sin fecha de caducidad para evitar adquirir productos caducados (alimentos frescos en fundas sin información de calidad), que los enlatados no presenten óxido ni abolladuras y que se encuentren en buenas condiciones (no hacen uso de productos enlatados).



**Figura 3.** Gráfico circular que representa los resultados afirmativos y negativos según las variables que componen la dimensión adquisición de materia primas

## 2. Producción Gastronómica

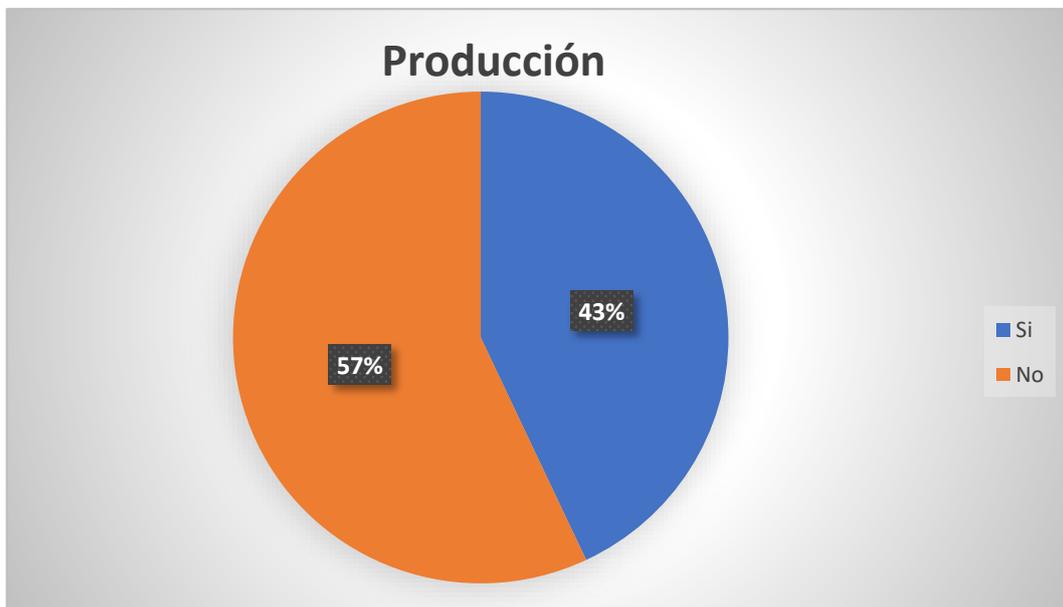
En la dimensión de producción gastronómica se realiza la transformación de la materia prima en el producto final que el restaurante oferta tomando en cuenta estándares de calidad de los productos. Los resultados obtenidos en la evaluación de la dimensión se presentan en la tabla 7

**Tabla 7.** Resultados de las observaciones realizadas en el área de producción gastronómica dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”

Ítem	Si	No	% Si	% No
7.	0	2	0	100
8.	0	2	0	100
9.	2	0	100	0
10.	0	2	0	100
11.	0	2	0	100
12.	0	2	0	100
13.	0	2	0	100
14.	2	0	100	0
15.	2	0	100	0
16.	2	0	100	0
17.	2	0	100	0
18.	2	0	100	0
19.	0	2	0	100
20.	2	0	100	0
21.	0	2	0	100
22.	2	0	100	0
23.	0	2	0	100
24.	0	2	0	100
25.	0	2	0	100
26.	0	2	0	100
27.	0	2	0	100
28.	2	0	100	0
29.	2	0	100	0
30.	0	2	0	100
31.	2	0	100	0
32.	0	2	0	100
33.	0	2	0	100
34.	2	0	100	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidenció que presenta un 57% de no cumplimiento (ver figura 4) destacando las falencias en los siguientes aspectos: limpieza y orden del área de producción (piso sucio con residuos de comida, parte inferior de las mesas de trabajo con ollas, sartenes, tapas sin un orden específico, pequeña bodega deteriorada con fundas de arroz abiertas y utensilios de cocina acumulados, encima de las mesas de trabajo existe vegetales dentro de fundas y ubicados en desorden); lavado y desinfectado de frutas y verduras (se lava con agua de la llave, más no se desinfectan); riesgo de contaminación de los productos en la

elaboración (trapos sucios destinados para secar utensilios de cocina, mosquitos atraídos por la basura, alimentos descubiertos como el jugo, incorrecto lavado de manos para manipulación de ingredientes); ubicación del contenedor de basura (cercano a la mesa de trabajo donde se lava y procesa los alimentos); productos sin registro sanitario (vegetales, carnes y frutas adquiridos en fundas sin ningún tipo de información); uso de equipos o utensilios limpios y desinfectados (tablas de cortar y cuchillos sin lavar a pesar de cortar distintos productos); indumentaria limpia y apropiada de los trabajadores (uso de delantal sobre la ropa de calle y gorro que no recoge por completo el cabello, además el gerente no presentaba ninguna indumentaria); limpieza y estado de conservación de paredes, pisos, techos, ventanas, material de las estanterías y estado del equipamiento del área de producción (ventanas opacas por grasa acumulada, paredes y piso sucio, mesa de alimentos ya preparados de madera, estanterías oxidadas, sartenes u ollas desgastados).



**Figura 4.** *Gráfico circular que representa los resultados afirmativos y negativos según las variables que componen la dimensión producción*

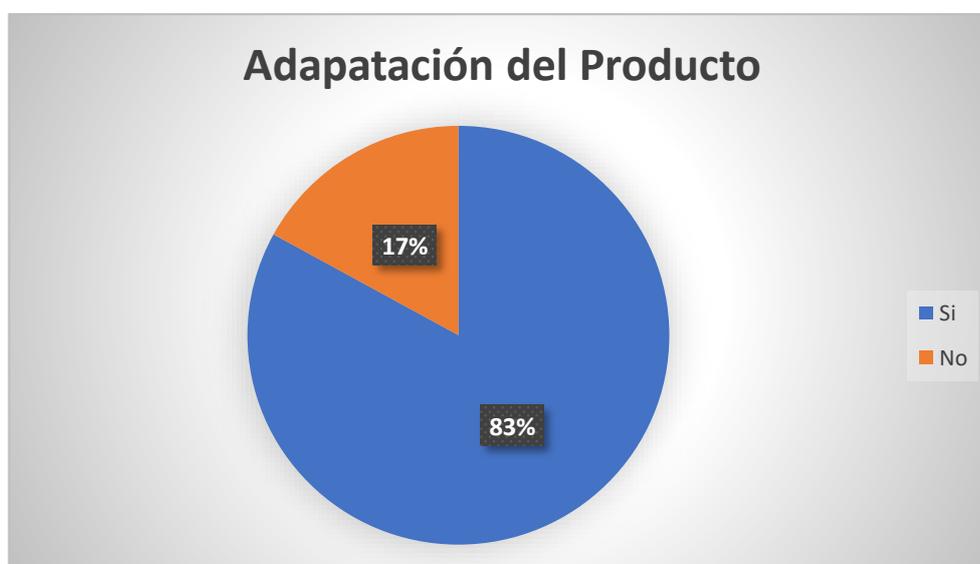
### **3. Adaptación de producto**

En la dimensión de adaptación de producto el restaurante vende a los clientes los productos elaborados. Los resultados obtenidos en la evaluación de la dimensión se presentan en la tabla 8.

**Tabla 8.** Resultados de las observaciones realizadas en el área de adaptación de producto dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”

Ítem	Si	No	% Si	% No
35.	0	2	0	100
36.	2	0	100	0
37.	2	0	100	0
38.	2	0	100	0
39.	0	2	0	100
40.	2	0	100	0
41.	2	0	100	0
42.	2	0	100	0
43.	2	0	100	0
44.	2	0	100	0
45.	2	0	100	0
46.	2	0	100	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidenció que presenta un 83% de cumplimiento (ver figura 5) y únicamente existen falencias en dos ítems: el negocio no posee una línea de servicio, únicamente colocan en la mesa de madera los productos elaborados antes de llevarlos a los clientes; ni tampoco un protocolo de atención al cliente pues dan su servicio en base a su experiencia práctica.



**Figura 5.** Gráfico circular que representa los resultados afirmativos y negativos según las variables que componen la dimensión adaptación del producto

## Determinación de las falencias en las áreas de producción y servicio que presenta el restaurante “La Cocina del Sabor”

Una de las técnicas aplicadas para la recolección de datos es la encuesta, la cual se realizó en función del cuestionario verificado por expertos; para su correspondiente aplicación se elaboró el siguiente procedimiento:

1. Se identificó las horas en la que iban la mayor parte de comensales del restaurante La Cocina del Sabor, que fue durante el desayuno de 7:00 am a 9:00 am y en el almuerzo a partir de las 12:00 pm hasta máximo 3:00 pm.
2. Posteriormente en conjunto con la directora de tesis se elaboró un cronograma de visitas, donde se distribuyó a cada autor de la investigación un horario para que asista al restaurante y aplique las encuestas a los clientes en un periodo de tiempo de 2 semanas. Tal como se muestra en la tabla 9:

**Tabla 9.** Cronograma de encuesta a clientes en el restaurante “La Cocina del Sabor”

Estudiante	Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Total
Jean Pierre Naranjo	7:00- 9:00 am	Desayuno		Desayuno	Desayuno		Desayuno	
Elifet Sampedro	12:00- 15:00 pm	Almuerzo	Almuerzo		Almuerzo		Almuerzo	
# Encuestas diarias		40	20	20	40		40	160 semanal

3. Por consiguiente, los investigadores conversaron con el propietario del restaurante para que permita encuestar a los comensales que asistían a la Cocina del Sabor; tras su aprobación se encuestó a los clientes durante fines de mayo y principios de junio 2022. Cabe destacar, que entre las dificultades para la aplicación del cuestionario fue que algunos clientes tenían tiempo limitado y se negaron a contestar las preguntas, mientras que otros consumidores fueron muy amables en colaborar e incluso dieron recomendaciones para la mejora del restaurante desde su punto de vista.

A continuación, se presentan los resultados arrojados en cada pregunta del cuestionario, tras la aplicación del mismo a los clientes de La Cocina del Sabor:

### Seleccione el rango de edad al que pertenece

La primera interrogante de la encuesta tiene que ver con el rango de edad al que pertenece los clientes del establecimiento gastronómico, el mismo que va desde los 20 años a los 50 años en adelante (ver tabla 10).

**Tabla 10.** Rango de edad de los clientes del restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
De 20 a 30 años	73	23%
De 30 a 40 años	63	20%
De 40 a 50 años	66	21%
De 50 años en adelante	113	36%
TOTAL	315	100%

Referente a los datos reportados (ver figura 6) se identificó prevalencia del rango de edad de 50 años en adelante en un 36% equivalente a 113 participantes, probablemente esto se deba a que muchas personas realizan tramites en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o tienen familiares ingresados en el hospital. Seguidamente del rango de edad de 20 a 30 años con el 23% que corresponde a 73 participantes que son jóvenes que trabajan en el hospital y familiares de las personas en hospitalización, el rango de edad de 30 a 40 años con 63 clientes que representa el 20% y de 40 a 50 años que representa el 21% con 66 sujetos; ambos rangos que corresponden en su mayoría a trabajadores del hospital, visitas al mismo y personas que viven en el sector de Carcelén.



**Figura 6.** Gráfico circular que muestra el porcentaje de clientes encuestados pertenecientes a diferente grupo de edad.

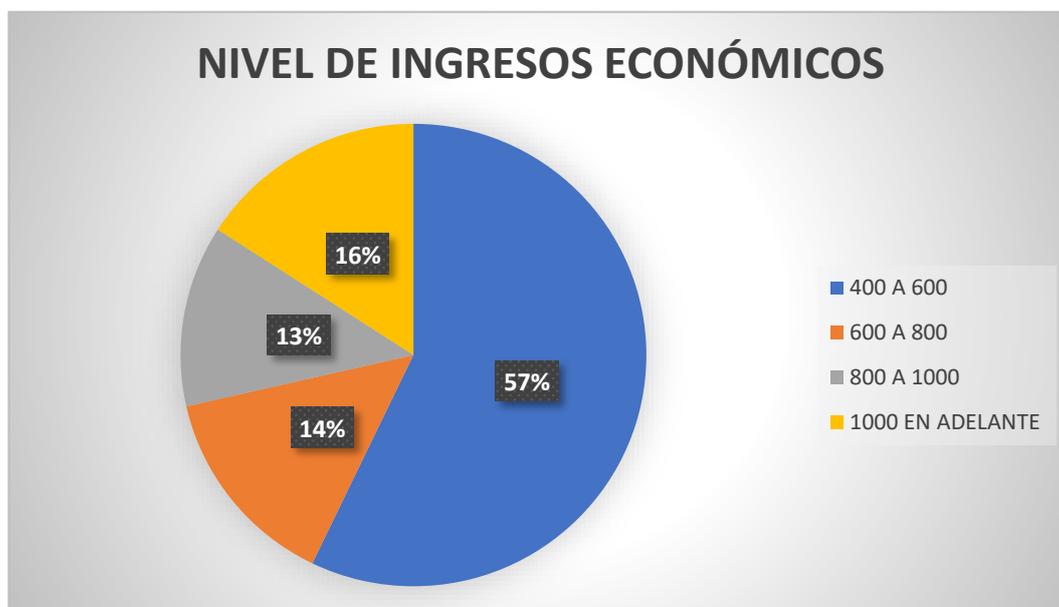
### Señale su nivel de ingresos económicos

Se determinó los ingresos mensuales que reciben los encuestados a partir de su trabajo u otra actividad, dichas ganancias oscilan entre 400 dólares hacia 1000 en adelante (ver tabla 11).

**Tabla 11.** Ingresos económicos de clientes del restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
De \$400 a \$600	180	57%
De \$600 a \$800	45	14%
De \$800 a \$1000	40	13%
De \$1000 en adelante	50	16%
TOTAL	315	100%

En la variable que corresponde al nivel de ingresos económicos (ver figura 7), de los 315 encuestados se encontró que existen 180 sujetos con ingresos de \$400 a \$600 mensuales que representan la mayoría de la población es decir poseen de ingresos medios altos, con un 57%, también se encontraron 50 sujetos quienes perciben un sueldo de \$1000 en adelante lo que equivale al 16% de la población es decir poseen ingresos altos. Adicionalmente como se muestra en la gráfica respectiva existen 45 participantes con un sueldo de \$600 a \$800 representado en un 14% es decir que tienen al igual ingresos altos y por último 40 clientes con un 13% tienen ingresos altos.



**Figura 7.** Gráfico circular que representa el porcentaje de nivel de ingresos económicos que poseen los 315 encuestados.

### ¿Qué razones tuvo para comer por el sector de Carcelén Alto?

Se solicitó a los clientes que seleccionen uno de los motivos por los cuales asistieron al restaurante de Carcelén, ya sea porque viven, trabajan, visitan conocidos o iban a realizar trámites cerca del lugar (ver tabla 12).

**Tabla 12.** Motivos que impulso a los clientes a consumir en el restaurante “La Cocina del Sabor” en relación con su ubicación.

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Trabaja cerca del sector	59	19%
Vive en Carcelén	43	13%
Se trasladó a Carcelén por algún trámite	163	52%
Fue a visitar a un familiar o conocido	50	16%
TOTAL	315	100%

Al solicitar información sobre las razones que tuvo el cliente para comer por el sector de Carcelén (ver figura 8), existieron 163 personas quienes representan el 52% y manifestaron que se trasladaron al sector para realizar un trámite. 59 clientes que corresponde al 19% trabajan cerca del sector, 50 participantes con un 16% fue a visitar a un familiar o conocido y únicamente 43 clientes viven cerca del sector que representa el 13%. Por lo que se puede manifestar que la mayoría de la población encuestada se trasladan al sector de Carcelén para realizar trámites y posiblemente viven en otros sectores.



**Figura 8.** Gráfico circular que muestra las razones por las cuales los clientes estaban cerca del sector y asistieron al restaurante ubicado en Carcelén Alto.

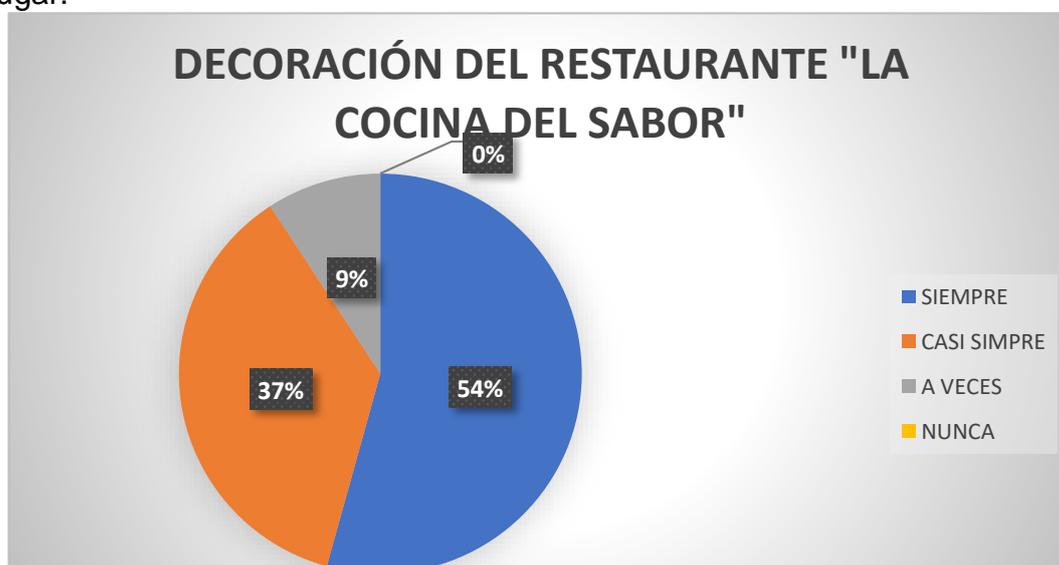
**Considera usted que la decoración del restaurante “La Cocina del sabor” es agradable a la vista.**

Cuando se menciona decoración del restaurante se hace referencia a la apariencia estética que presenta el área de comedor que es visible para los clientes, además de si resulta agradable y cómoda dicha zona (ver tabla 13).

**Tabla 13.** Opinión de los clientes en relación con la decoración del restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	171	54%
Casi Siempre	115	37%
A veces	29	9%
Nunca	0	0%
TOTAL	315	100%

En cuanto a la decoración del restaurante (ver figura 9), se observó que 171 clientes que representa el 54% de la muestra informaron que la decoración del restaurante es agradable a la vista, mientras que 115 clientes registrando un 37% consideran que casi siempre la decoración del restaurante es agradable, por otro lado 29 clientes correspondiente al 9% menciona que la decoración del restaurante a veces le agrada a la vista y por último ningún cliente manifestó que le desagrade la decoración del restaurante. Estos datos nos demuestran que es sumamente importante elegir una decoración apropiada para el restaurante, generando una estética visual adecuada del lugar.



**Figura 9.** Gráfico circular que evidencia el porcentaje de los clientes que opinan sobre si la decoración del restaurante es agradable.

**Posee el restaurante una iluminación adecuada, con luz eléctrica que permite una buena visibilidad dentro del área de comedor.**

Por iluminación adecuada se entiende que el restaurante posea un espacio con luz natural o artificial que permita a los clientes observar su producto adquirido con claridad sin necesidad de forzar la vista (ver tabla 14).

**Tabla 14.** *Respuestas de los clientes acerca de la iluminación del restaurante “La Cocina del Sabor”*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	200	63%
Casi Siempre	87	28%
A veces	28	9%
Nunca	0	0%
TOTAL	315	100%

En cuanto a la iluminación del restaurante (ver figura 10), 200 clientes que representa el 63% de la muestra informaron que la iluminación del restaurante es adecuada, mientras que 87 clientes registrando un 28% consideran que casi siempre la iluminación es adecuada, por otro lado 28 clientes correspondiente al 9% menciona que la iluminación del restaurante es a veces buena y por último ningún cliente manifestó que la iluminación del restaurante no es la adecuada. Por lo cual es importante que el restaurante tenga una buena iluminación en la cual llega a atraer la atención del cliente hacia lo importante que es el producto que van a degustar logrando la permanencia del mismo.



**Figura 10.** *Grafico circular que representa el porcentaje de clientes que opinan sobre si la iluminación del restaurante permite una buena visibilidad*

**Cree usted que el restaurante es abrigado cuando hace frío en Carcelén, o produce un ambiente refrescante cuando hace demasiado calor en el sector.**

Esta pregunta es acerca de si la temperatura dentro del restaurante resulta ser agradable para el cliente, sin que cause molestia a su cuerpo. (ver tabla 15)

**Tabla 15.** Perspectiva del cliente ante la modificación de la *temperatura del restaurante cuando hay climas extremos.*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	121	38%
Casi Siempre	136	43%
A veces	54	17%
Nunca	4	1%
TOTAL	315	100%

En cuanto al ambiente del restaurante (ver figura 11) se encontró que 136 clientes que representa el 43% de la muestra informaron que casi siempre el restaurante es abrigado cuando hace frío, mientras que 121 clientes que representa el 38% consideran que el restaurante posee un ambiente abrigado, por otro lado 54 clientes correspondiente al 17% menciona que a veces el ambiente del restaurante es abrigado y por último 4 clientes que representa el 1% mencionó que el ambiente no es abrigado cuando hace frío en el sector de Carcelén. Es importante que el ambiente del restaurante sea cálido y refrescante para que los clientes que desayunan y almuerzan puedan consumir sus alimentos sin ninguna molestia del ambiente.



**Figura 11.** Gráfico circular que muestra el porcentaje de clientes que contestaron acerca de si el restaurante posee una temperatura adecuada para su comodidad.

### El restaurante tiene música relajante y satisfactoria.

Se preguntó a los encuestados si durante el consumo de su desayuno o almuerzo escucharon música que les resulto agradable para su oído. (ver tabla 16)

**Tabla 16.** Respuesta de los clientes vinculada con la música del restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	41	13%
Casi Siempre	41	13%
A veces	63	20%
Nunca	170	54%
TOTAL	315	100%

En la variable correspondiente a la música del restaurante “La Cocina del Sabor” (ver figura 12), de los 315 encuestados se pudo detallar que 170 clientes que corresponde al 54% manifestaron que el restaurante no posee música relajante o satisfactoria, posteriormente con un 20% que representa a 63 clientes quienes indicaron que algunas veces el restaurante tiene música satisfactoria, también 41 personas que representa el 13% indicó que siempre se coloca música satisfactoria en el restaurante y por último 41 participantes con el mismo porcentaje expresaron que casi siempre el restaurante tiene música agradable. Se debe incluir música en el establecimiento según los tipos de comida, es decir en el desayuno y almuerzo una música relajante, suave o instrumental, pero con un volumen moderado y evitar poner la radio.



**Figura 12.** Gráfico circular que presenta el porcentaje de encuestados que respondieron acerca de cómo perciben la música en el restaurante.

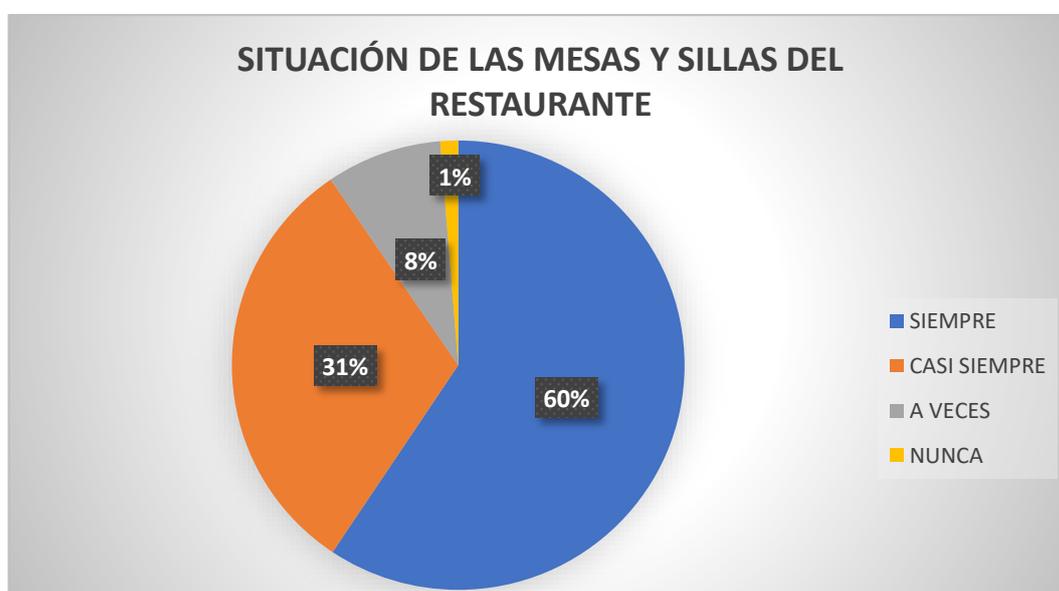
**Las mesas y sillas del restaurante son cómodas y se encuentran en buen estado.**

Se consultó la opinión de los encuestados sobre si las mesas y sillas del comedor no estaban deterioradas y eran acogedoras para comer o descansar (ver tabla 17).

**Tabla 17.** Opinión de los clientes relacionada al estado y comodidad de las mesas y sillas en el restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	187	60%
Casi Siempre	98	31%
A veces	26	8%
Nunca	4	1%
TOTAL	315	100%

Con respecto a la variable de las mesas y sillas (ver figura 13), de los 315 encuestados, 187 participantes que representa el 60% expresaron que son cómodas y se encuentran en buen estado, seguido de 98 clientes que representa el 31% indicaron que casi siempre son cómodas, 26 clientes que representa un 8% indicaron que no son cómodas y únicamente 4 clientes que representa al 1% de los encuestados indicaron que no encuentran cómodas a las sillas y mesas del restaurante. Se debe tener sillas y mesas cómodas para que los clientes se sientan bien, tengan facilidad en su movilidad y relación al consumir los alimentos.



**Figura 13.** Gráfico circular con los porcentajes de clientes que respondieron sobre el estado de las mesas y sillas, así como de su comodidad.

**Puede acceder y moverse dentro del local de comida de forma sencilla y sin complicaciones.**

El acceso y movilidad dentro del área de comedor hace alusión a que los consumidores puedan llegar fácilmente a las mesas sin tanto obstáculo (ver tabla 18).

**Tabla 18.** *Respuesta de los clientes vinculada con el acceso y movilización dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	223	71%
Casi Siempre	75	24%
A veces	15	5%
Nunca	2	1%
TOTAL	315	100%

En la variable de acceso y movilidad del restaurante (ver figura 14), se encontró que de los 315 encuestados, 223 clientes correspondiente al 71% mencionaron que pudieron acceder y moverse en el restaurante sin complicaciones, seguidamente se observa que 75 clientes con el 24% indicaron que tuvieron un mínimo inconveniente al ingresar y moverse específicamente en el restaurante, por otro lado 15 participantes que corresponde al 5% manifestaron que tuvieron algunos inconvenientes al acceder y moverse dentro del local y por último solamente 2 clientes que representa al 1% tuvieron inconvenientes al moverse en el restaurante. Al tener un acceso adecuado al restaurante los clientes tendrán un bienestar y además garantiza que todos sean atendidos de manera rápida y ágil.



**Figura 14.** *Grafico circular que evidencia el porcentaje de clientes que opinan sobre el acceso y movilidad en el área de comedor del restaurante.*

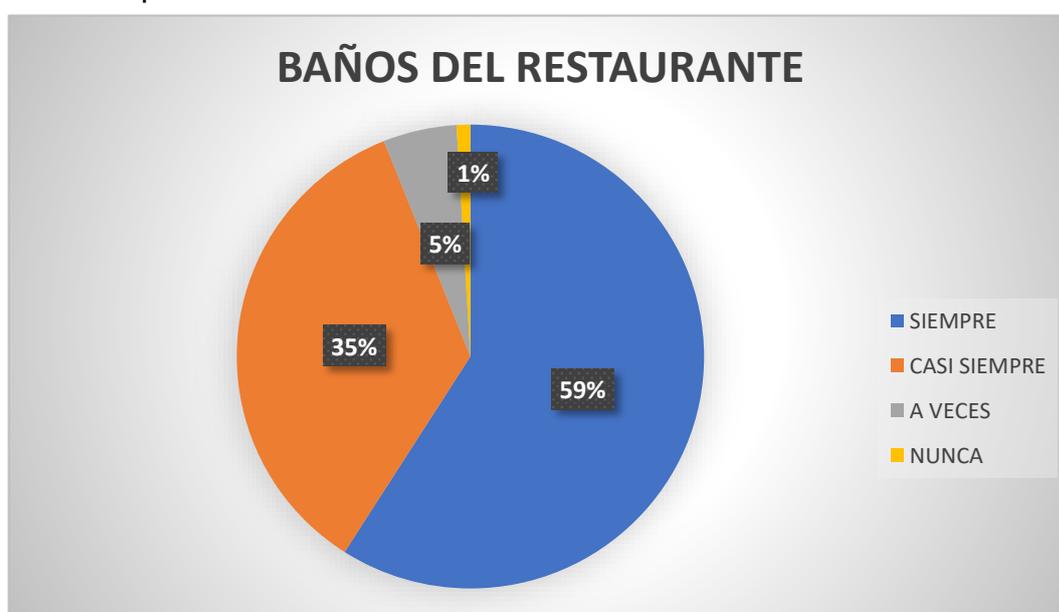
### Los baños del restaurante están limpios y aptos para su uso.

Esta interrogante se refiere a la opinión de los clientes acerca de la apariencia de los baños desde el punto de vista higiénico (ver tabla 19).

**Tabla 19.** *Percepción de la limpieza dentro de los baños del restaurante “La Cocina del Sabor” por parte de los comensales.*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	186	59%
Casi Siempre	110	35%
A veces	16	5%
Nunca	3	1%
TOTAL	315	100%

En la variable baños del restaurante (ver figura 15), se encontró que 186 clientes que representa el 59% indicó que los baños si están limpios y aptos para su uso, seguidamente 110 clientes que constituye el 35% mencionó que los baños se encontraban casi siempre limpios, posteriormente 16 clientes que corresponde al 5% indicó que los baños no estaban tan limpios y únicamente 3 participantes con el 1% manifestó que los baños no se encontraban limpios en su totalidad. Es importante tener los baños limpios y aptos para su uso porque es parte de la imagen o carta de presentación que el establecimiento ofrece a los clientes.



**Figura 15.** *Gráfico circular que presenta el porcentaje de consumidores en el restaurante, los cuales contestan la interrogante de la limpieza en los baños.*

### El área de comedor dentro del restaurante mantiene una correcta limpieza e higiene.

Esta pregunta se relaciona a si la superficie del área de comedor y los elementos que contiene son limpiados tras su uso a lo largo del día (ver tabla 20).

**Tabla 20.** Número de clientes que contestaron acerca de la existencia de una correcta limpieza en el área de comedor del restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	222	70%
Casi Siempre	81	26%
A veces	12	4%
Nunca	0	0%
TOTAL	315	100%

Con la variable área del comedor del restaurante (ver figura 16), se encontró que 222 clientes que equivale al 70% indicaron que el área del comedor se encuentra limpio, seguido 81 clientes que representa el 26% encontraron que el área del comedor mantenía una limpieza, pero con mínimos residuos, posteriormente 12 participantes que corresponde al 4% observaron que el área del comedor no se encontraba muy limpia y no existieron clientes que manifiesten que el área del comedor no estaba limpia en su totalidad. Siempre se debe tomar en cuenta la limpieza del comedor porque con un área limpia se garantiza la seguridad en el establecimiento, para que los clientes se sientan a gusto, lleven una buena imagen y recomienden el restaurante.



**Figura 16.** Gráfico circular que divide la contestación de los clientes en porcentajes que muestran su pensamiento acerca de la limpieza en el comedor del restaurante.

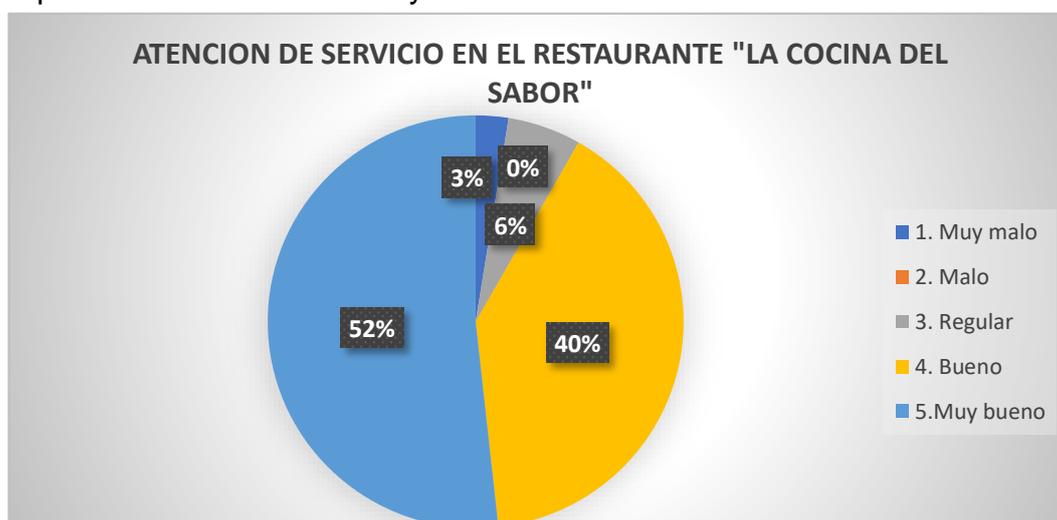
### Cómo calificaría usted la atención de servicio que recibió por parte de los meseros.

La atención de servicio hace referencia a como fue el trato que tuvo el personal del restaurante con los comensales (ver tabla 21).

**Tabla 21.** Cantidad de clientes que calificaron la atención de servicio que obtuvieron por parte de los meseros del restaurante.

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1. Muy malo	8	3%
2. Malo	0	0%
3. Regular	18	6%
4. Bueno	126	40%
5. Muy bueno	163	52%
TOTAL	315	100%

La variable de atención del servicio (ver figura 17), nos muestra que más de la mitad de los clientes encuestados, alrededor del 52%, consideran que el servicio brindado por parte del personal del restaurante fue muy bueno, esto probablemente ocurre porque eran personas que trabajan o realizan tramites en el hospital San Francisco de Quito, por ende, tienen tiempo limitado y como en el restaurante les brindaron una atención y entrega de sus platos de comida con rapidez en un tiempo de 1 a 10 min, les pareció bastante bueno. En segundo lugar, están las personas que opinaron que el servicio fue bueno, por razones similares. Por último, las personas que opinaron que el servicio fue regular y muy malo están en una menor cantidad con un porcentaje del 9%, las cuales no recibieron la atención correcta por parte de los meseros en las horas que el restaurante tuvo mayor cantidad de clientes.



**Figura 17.** Grafico circular relacionado con el porcentaje de clientes que dieron su respectiva calificación en cuanto a la atención de servicio.

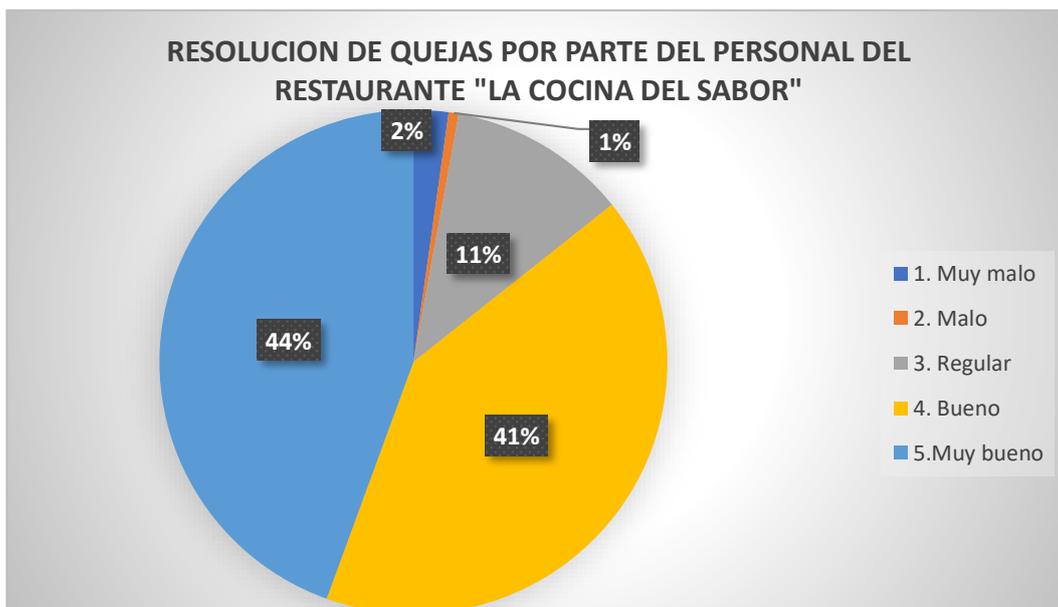
### Como fue la resolución de inquietudes y quejas por parte del personal en el restaurante.

Se encuestó acerca de la capacidad que poseen los trabajadores para resolver cualquier conflicto o reclamo que le presenta el cliente (ver tabla 22).

**Tabla 22.** *Contestación de los clientes acerca de la resolución de inquietudes o quejas durante el servicio que se les proporcionó en el restaurante “La Cocina del Sabor”*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1. Muy malo	7	2%
2. Malo	2	1%
3. Regular	36	11%
4. Bueno	130	41%
5. Muy bueno	140	44%
TOTAL	315	100%

En la variable de inquietudes y quejas resueltos por parte de los empleados del restaurante (ver figura 18), se evidencia que 44% de los encuestados afirman que fue muy buena la solución que proporcionó el personal ante sus dudas o reclamos; de la misma manera, un 41% menciona que fue buena la resolución de quejas. Posiblemente la gran cantidad de personas que dieron su respuesta positiva a esta interrogante, sean las mismas que recibieron una buena atención de servicio por parte de los meseros y que ingresan dentro de un rango de edad de 50 años en adelante y se encontraban por el sector porque tenían que realizar trámites de salud en el hospital San Francisco de Quito. En tercer lugar, se halla las personas que consideraron que la resolución de sus quejas fue regular, representadas con un 11% del total de clientes, pertenecientes en mayor cantidad a una edad de 30 a 40 años que trabaja en el Hospital del IESS. Por último en mínima cantidad se encuentran aquellas personas que no estuvieron conformes con la solución de sus inquietudes o quejas, las cuales no sobrepasan ni el 3% del total de la población encuestada.



**Figura 18.** Grafico circular con porcentajes que distribuyen a los encuestados según su opinión sobre la resolución de inquietudes y quejas en el servicio

**Cuál es su opinión acerca de la apariencia y pulcritud de los trabajadores en el restaurante.**

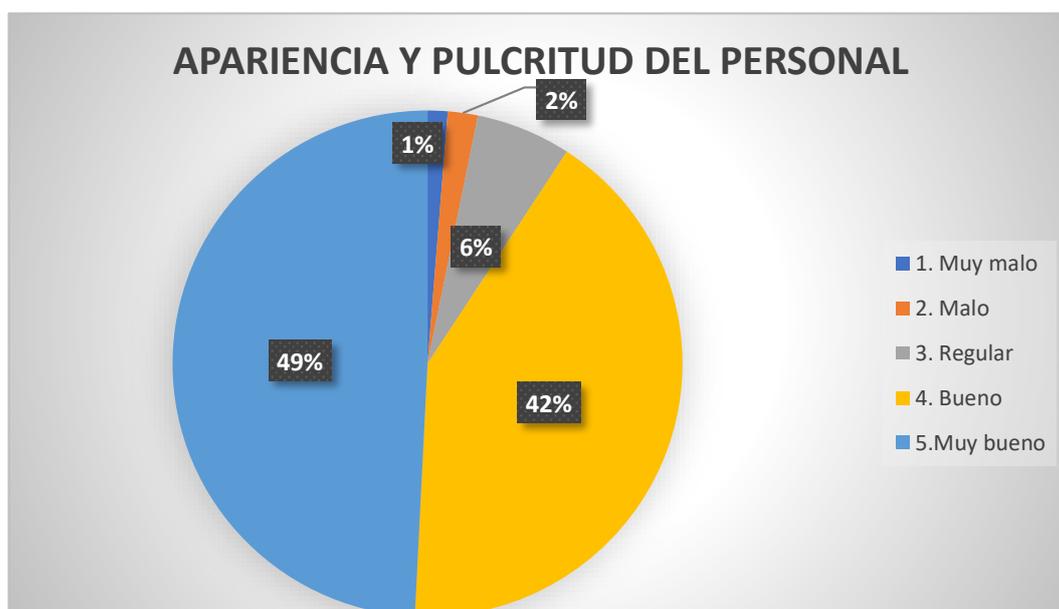
Esta pregunta se vincula con el personal, si su vestimenta se mantiene limpia y adecuada dentro del comedor o el área de producción (ver tabla 23).

**Tabla 23.** Grado de percepción de los clientes en cuanto a la apariencia de los miembros del restaurante "La Cocina del Sabor"

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1. Muy malo	4	1%
2. Malo	6	2%
3. Regular	19	6%
4. Bueno	131	42%
5. Muy bueno	155	49%
TOTAL	315	100%

En la variable de apariencia y pulcritud del personal (ver figura 19), casi la mitad de los encuestados, alrededor de un 49%, opina que los empleados se mantienen limpios y presentables a la vista del cliente; seguido por un 42 % de clientes que creen que la apariencia de los meseros es buena y que podría mejorar si usaran un uniforme que represente al restaurante. Mientras que las personas que dieron una respuesta negativa en cuanto a la apariencia del personal con respuestas de regular a muy mala,

representadas por un 9 %, mencionaron que lo adecuado sería que los trabajadores del restaurante llevaran uniforme y una malla en el cabello, para que los identifiquen.



**Figura 19.** Gráfico circular con representación de porcentajes de clientes que dieron su punto de vista acerca de la apariencia del personal del restaurante.

#### **Cuál era el estado de la vajilla cuando le sirvieron su desayuno o almuerzo.**

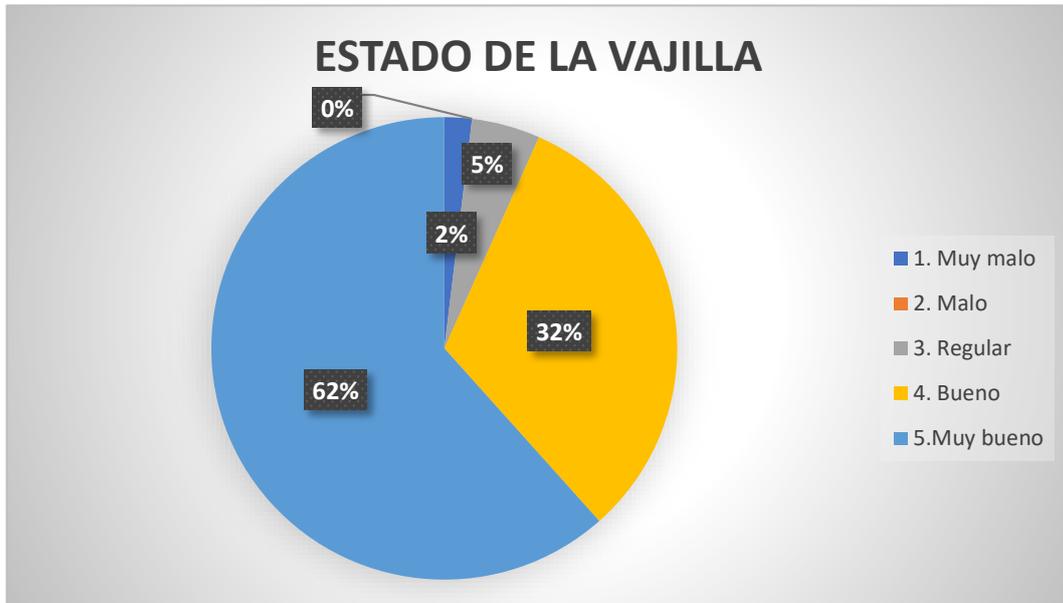
El estado de la vajilla tiene que ver con su apariencia física, si no se encuentra muy desgastada, rota o sucia (ver tabla 24).

**Tabla 24.** Número de clientes que opinaron sobre el estado de la vajilla que sirven en el restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1. Muy malo	6	2%
2. Malo	0	0%
3. Regular	15	5%
4. Bueno	100	32%
5. Muy bueno	194	62%
TOTAL	315	100%

En la pregunta relacionada con el estado de la vajilla (ver figura 20), una gran cantidad de personas que sobrepasa a la mitad de los clientes encuestados con un 62%, considera que la vajilla utilizada para su comida (como los platos, vasos, cubiertos y otros) estaba muy buena, dentro de este gran porcentaje están personas cuyos ingresos van de 400 a 600 dólares y que posiblemente no observaron ninguna irregularidad en la vajilla servida como platos trizados, cubiertos sucios u otros. En segundo lugar, un 32% de clientes respondieron que la vajilla estaba en buen estado

y sin ningún inconveniente. Finalmente, las personas que afirmaron que el estado de la vajilla era regular y muy malo representan un 7%, que no les pareció tan adecuado el uso de vasos plásticos.



**Figura 20.** Gráfico circular con porcentajes que evidencian el número de clientes que respondieron sobre el estado de la vajilla donde se presenta la comida.

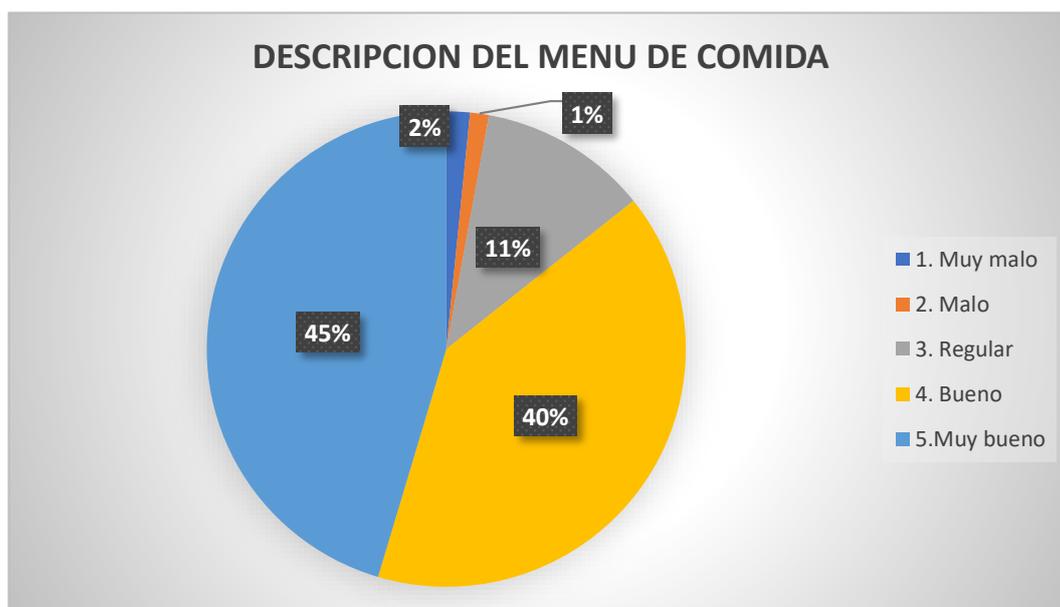
**Como evaluaría usted la descripción del menú de comida proporcionada por el mesero/a que le atendió.**

La descripción del menú de comida trata sobre si los meseros detallaron con claridad los almuerzos o desayunos que dispone el restaurante (ver tabla 25).

**Tabla 25.** Numero de encuestados que examinaron la descripción verbal del menú mencionada por los meseros.

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1. Muy malo	5	2%
2. Malo	4	1%
3. Regular	36	11%
4. Bueno	127	40%
5. Muy bueno	143	45%
TOTAL	315	100%

La variable de descripción del menú por parte del mesero a los clientes (ver figura 21), muestra que un 45% opina que la descripción verbal de los almuerzos y desayunos disponibles en ese momento fue muy buena, y un 40% solo lo califico como bueno; este gran número de clientes que proporcionaron una respuesta positiva a la interrogante planteada, coincide con las personas que calificaron a la atención de servicio y resolución de quejas como muy buena y buena. Por otro lado, los encuestados restantes, que son el 15%, opinaron que la descripción del menú fue de regular a muy mala, posiblemente porque no les otorgaron una descripción completa del menú y solo les dieron una opción muy limitada de platos de comida que sobraron y todavía no se terminaban.



**Figura 21.** Gráfico circular que representa los porcentajes de clientes que evaluaron como fue la descripción del menú de comida

**Cree usted que el menú del restaurante es variado durante el desayuno y el almuerzo.**

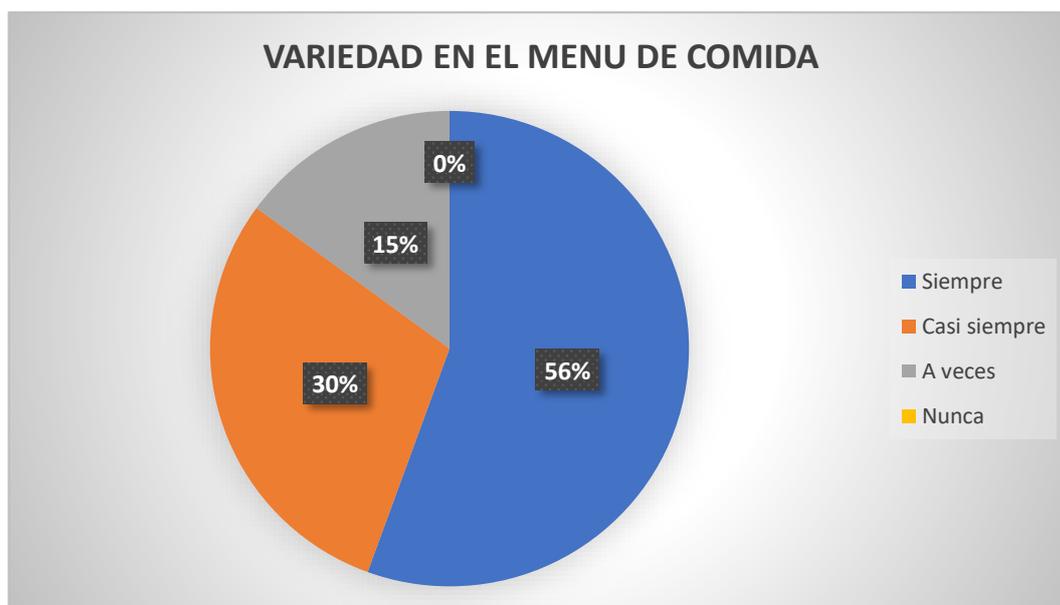
Esta pregunta se refiere a si los desayunos y almuerzos son distintos cada día, de tal forma que el cliente no se cansa por una receta que se repite con frecuencia (ver tabla 26).

**Tabla 26.** Cantidad de clientes que piensan si el menú de comida es variado dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	175	56%

Casi siempre	93	30%
A veces	47	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	315	100%

En la interrogante de la variedad del menú de almuerzos y desayunos (ver figura 22), gran parte de los clientes, alrededor del 56%, opina que el menú del restaurante siempre se mantiene con diferentes opciones a elegir y con distintas preparaciones cada día; probablemente son las mismas personas que dieron una opinión positiva acerca de las propiedades organolépticas de la comida, la atención del servicio y la descripción del menú por parte de los meseros. El siguiente porcentaje con mayor número de encuestados es del 30%, cuya respuesta es que casi siempre los platos de comida son variados y que de la misma forma posee en su mayoría clientes que opinaron positivamente en preguntas relacionadas como la descripción del menú. El 15 % restante considera que el menú es variado solo a veces; y dentro de este porcentaje la mayoría son personas que trabajan en el hospital del IESS o están realizando tramites de salud en esa institución; quizás su respuesta se deba a que ellos consumieron en el restaurante más días seguidos y en su opinión el menú no fue tan variado en ese lapso de tiempo.



**Figura 22.** Gráfico circular que demuestra el porcentaje de comensales que opina sobre la variedad en el menú de comida durante desayuno y almuerzo.

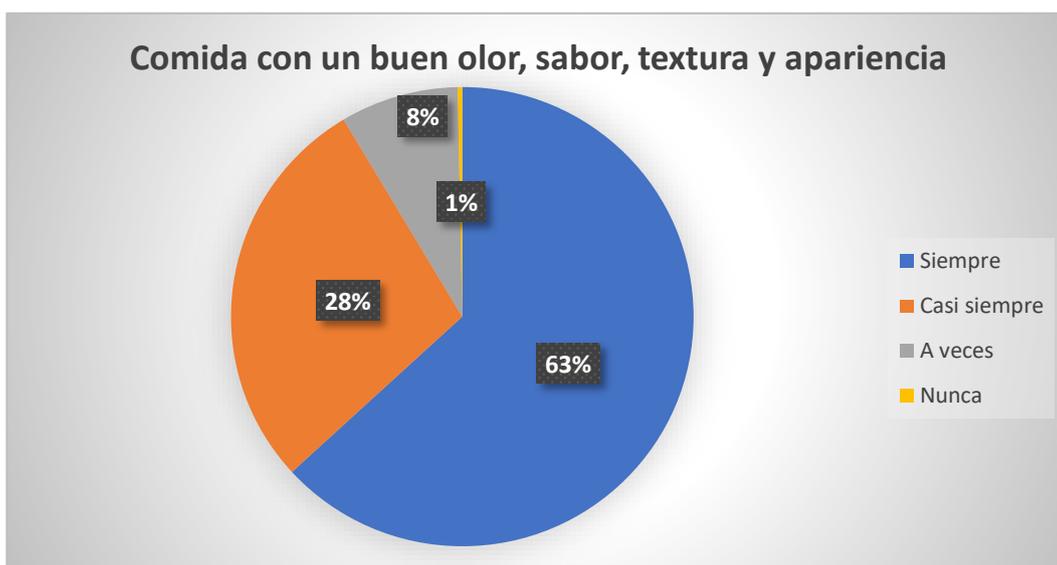
**Considera usted que los platos de comida poseen una atractiva apariencia visual, un delicioso sabor, un buen aroma y una agradable textura.**

Esta pregunta menciona si los platos de comida del restaurante poseen propiedades organolépticas que son agradables para el paladar de los consumidores (ver tabla 27).

**Tabla 27.** *Percepción de los clientes acerca de las propiedades organolépticas en los platos de comida del restaurante “La Cocina del Sabor”*

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Siempre	199	63%
Casi siempre	89	28%
A veces	26	8%
Nunca	1	0,3%
TOTAL	315	100%

En la variable de propiedades organolépticas de los platos de comida (ver figura 23) se observa que existe más de la mitad de clientes encuestados que opinan que los almuerzos y desayunos poseen siempre una atractiva apariencia visual, un delicioso sabor, un buen aroma y una agradable textura; dentro de este 63% de encuestados hay una mayor cantidad de personas de 50 años en adelante que realizan tramites en el hospital San Francisco y que posiblemente también dieron una respuesta buena en la variable de variedad en el menú. Seguido se encuentra el 28% de clientes que respondieron que la comida es agradable casi siempre, además dentro de este grupo hay más personas pertenecientes a un rango de edad de 20 a 30 años que realizan tramites en el IESS, las mismas que contestaron positivamente en la variable de diversidad del menú. En último lugar, están las personas que creen que solo a veces o nunca la comida es sabrosa, las cuales representan una cantidad mucho menor del total, y que es probable que coincidan con personas cuya respuesta es a veces en la pregunta de comida variada.



**Figura 23.** Gráfico circular de los porcentajes de los consumidores vinculado con su percepción de características de la comida como olor, sabor, textura y apariencia.

**Considera que la cantidad de alimentos en cada plato va acorde a lo que usted esperaba recibir.**

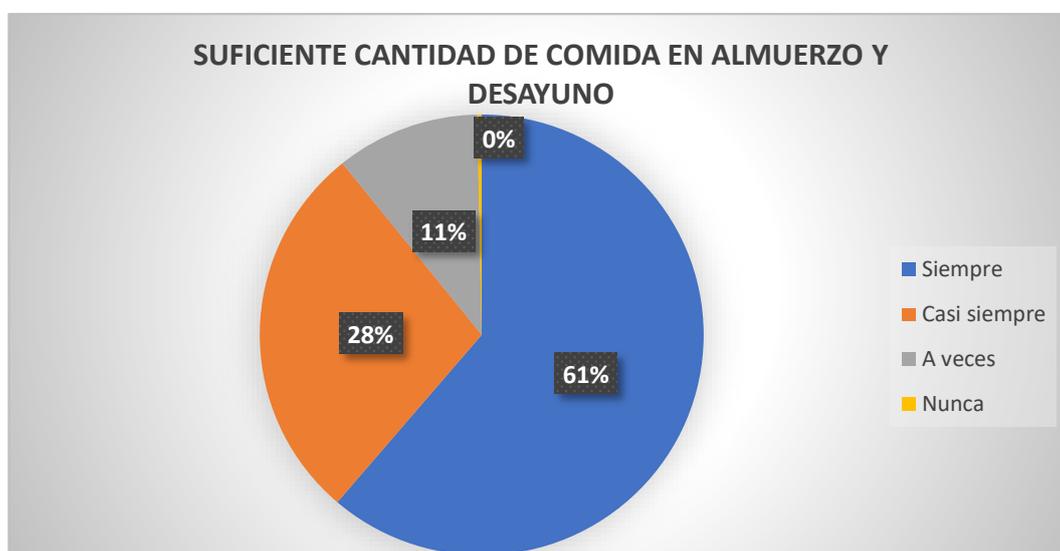
La cantidad de alimentos se relaciona con si las proporciones de comida presentadas en cada plato es suficiente para el cliente (ver tabla 28).

**Tabla 28.** Opinión de los clientes acerca de la cantidad de alimentos recibidos durante su almuerzo o desayuno en el restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	193	61%
Casi siempre	88	28%
A veces	33	10,5%
Nunca	1	0%
TOTAL	315	100%

En la pregunta de si la cantidad de comida en los almuerzos y desayunos es suficiente (ver figura 24), la mayoría de clientes, alrededor de un 61%, consideraron que siempre se sirve la cantidad adecuada que ellos desean, probablemente respondieron de esta manera porque en el restaurante se sirve entrada, sopa, plato fuerte, postre y bebida; lo cual es un menú completo para cada persona. Seguido de la cifra anterior un 28% de clientes opinaron que casi siempre les ofrecen en su plato de comida la cantidad esperada, posiblemente lo afirmaron porque querían recibir un poco más de los alimentos que les sirvieron, como por ejemplo en el postre algunos clientes informaron

que les gustaría que sea más contundente y no algo tan sencillo como una sola galleta o un malvavisco. El 11% restante de clientes, creen que la cantidad de comida es adecuada solo a veces; esto pueda deberse a que algunos clientes mencionaron que les gusta comer en mayor cantidad y para ellos a los platos les faltaba más comida para que los satisficieran.



**Figura 24.** Gráfico circular que muestra los porcentajes de clientes que responden sobre las proporciones de comida que reciben por parte del restaurante “La Cocina del Sabor”

#### Existe una correcta higiene y sanidad en los platos de comida.

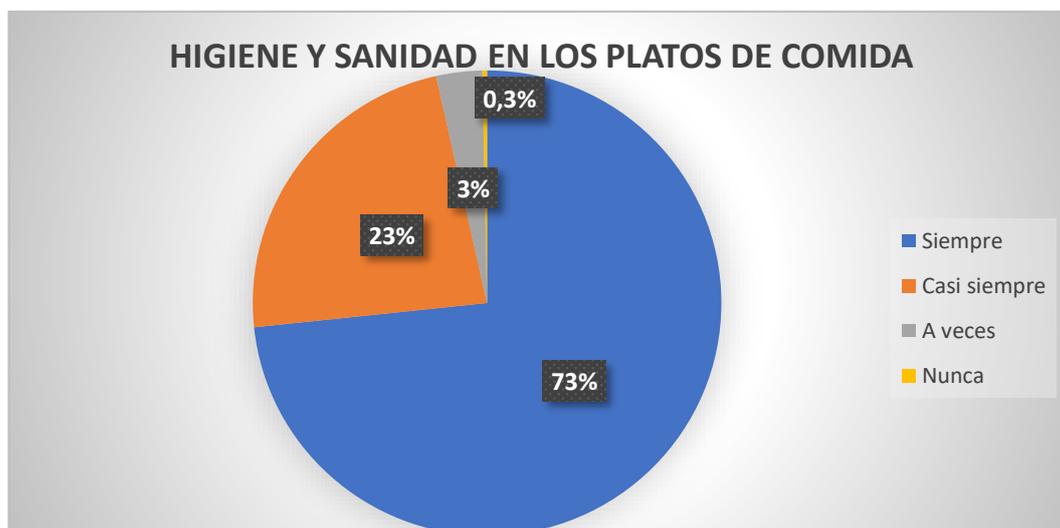
La interrogante hace alusión de si los alimentos preparados son aptos para el consumo humano y no han conllevado riesgos de salud a los clientes (ver tabla 29).

**Tabla 29.** Cantidad de clientes que consideran si la higiene y sanidad de la comida se mantiene correcta en el restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	231	73%
Casi siempre	73	23%
A veces	10	3%
Nunca	1	0,3%
TOTAL	315	100%

En la variable higiene y sanidad de los platos de comida (ver figura 25), una gran parte de los clientes, que representa un 73%, afirmaron que los alimentos que el restaurante ofrece siempre se mantienen higienizados y saludables, esta respuesta positiva coincide con las preguntas de estado de la vajilla y limpieza en el área de comedor donde gran parte de clientes también respondieron que poseían una adecuada

limpieza y estado. En segundo lugar, están el 23% de clientes que consideran que la comida es casi siempre higiénica y saludable, mientras que una mínima cantidad que no supera el 3% menciona que solo a veces se cumple esta condición; posiblemente dieron esta respuesta negativa porque encontraron algún inconveniente en su comida como un cabello o un objeto extraño en los alimentos, y que tal como se muestra en la gráfica solo paso a pocas personas.



**Figura 25.** Gráfico circular que evidencia los porcentajes de clientes que respondieron sobre la higiene y sanidad de la comida.

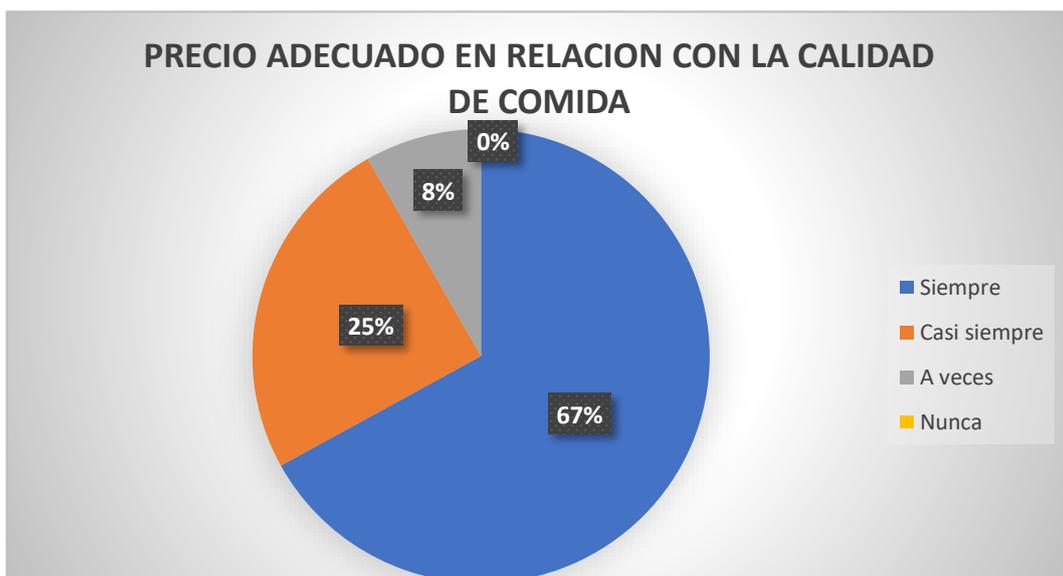
**Cree usted que el precio de los desayunos y almuerzos es el adecuado en relación con la calidad de los mismos.**

La pregunta menciona el precio vs calidad con el fin de determinar si los clientes consideran que el precio de un desayuno o almuerzo es accesible para su economía y conserva la calidad de los alimentos (ver tabla 30).

**Tabla 30.** Número de clientes que miden la relación entre el precio y la calidad de los alimentos en el restaurante “La Cocina Del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	211	67%
Casi siempre	78	25%
A veces	26	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	315	100%

La interrogante del precio versus calidad (ver figura 26), demostró que más de la mitad de clientes encuestados, un 67%, está de acuerdo en que la relación entre el precio y la calidad de alimentos siempre se mantiene adecuada; esto probablemente se deba a que la mayoría de estos tipos de clientes poseen ingresos de 400-600 dólares, por ende, el precio de almuerzos y desayunos presentado por el restaurante está dentro de las posibilidades económicas de estos encuestados; también cabe resaltar que esta gran cantidad de personas respondió positivamente en cuanto a las características de los almuerzos y desayunos del local gastronómico. Seguido de esta cifra se encuentra un 25% de clientes que opinaron que el precio y la calidad de alimentos es casi siempre la correcta para los consumidores; cuya respuesta es similar en las otras preguntas relacionadas con los platos de comida. Por último, se encuentra un 8% de encuestados que contestó que solo a veces el precio va en concordancia con la calidad de la comida; esto ocurre probablemente porque también tuvieron una respuesta negativa en cuanto a la cantidad de alimentos que para ellos no fue tan suficiente, además al tener ingresos de 400-600 consideran que el precio de almuerzo que es de \$3 está un poco elevado y que un almuerzo en la competencia máximo está en \$2,75.



**Figura 26.** Gráfico circular que representa los porcentajes de clientes que evalúan la calidad de los alimentos con el precio de los mismos.

### Cuanto tiempo tuvo que esperar para que el mesero anotara su pedido.

Esta pregunta se refiere a la rapidez en que los meseros atendieron a los clientes que llegaban al restaurante (ver tabla 31).

**Tabla 31.** Contestación de los clientes sobre el tiempo que se demoró el mesero del restaurante “La Cocina del Sabor” en atenderlo.

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1 a 10 min	284	90%
10 a 20 min	23	7%
20 a 30 min	8	3%
1 hora en adelante	0	0%
TOTAL	315	100%

La variable tiempo en tomar el plato de comida solicitado por el cliente (ver figura 27), evidencia que casi todas las personas encuestadas, un 90%, fueron atendidos por el mesero del restaurante en un periodo de 1 a 10 min con rapidez y amabilidad; este porcentaje de clientes también opinaron que la atención de servicio fue muy buena. El 7% de clientes a los cuales se les atendió en un tiempo de 10 a 20 min, también reportaron un poco más de insatisfacción en la pregunta de resolución de quejas e inquietudes por parte del personal del restaurante. Mientras que los clientes restantes que fueron atendidos dentro de 20 a 30 min, registran que tuvieron una buena atención del servicio a pesar de esta demora de tiempo.



**Figura 27.** Gráfico circular que representa el porcentaje de encuestados que mencionaron el lapso de tiempo en que fueron atendidos por los meseros.

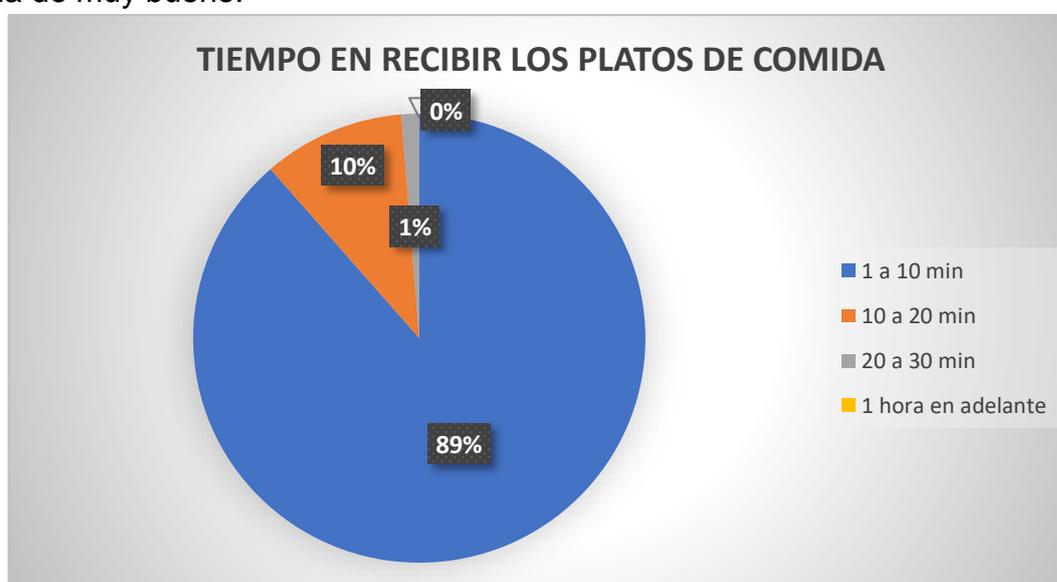
### Cuanto tiempo tardo en recibir su desayuno o almuerzo.

Esta pregunta se refiere a la rapidez en que el personal del restaurante entrego los alimentos ya listos para consumir a los clientes (ver tabla 32).

**Tabla 32.** Cantidad de clientes que esperaron un tiempo específico en recibir su plato de comida en el restaurante “La Cocina del Sabor”

VARIABLE	FRECUENCIA	%
1 a 10 min	279	89%
10 a 20 min	32	10%
20 a 30 min	4	1%
1 hora en adelante	0	0%
TOTAL	315	100%

En la variable de tiempo en recibir los platos de comida (ver figura 28), gran parte de los clientes mencionaron que sus alimentos se entregaron en un tiempo de 1 a 10 min, y pertenecen en mayor cantidad a personas que realizan tramites en el hospital del IESS, las mismas que dieron una buena respuesta en atención del servicio, dando a entender su satisfacción en cuanto al trato que recibieron por parte de los empleados. Por otro lado, un 10% de encuestados afirmaron que consumieron sus alimentos después de 10 a 20 min de espera, lo cual ocurrió probablemente cuando el restaurante tuvo gran afluencia de clientes, además este pequeño grupo presenta en la atención de servicio una calificación de bueno que es mayor en comparación con la de muy bueno.



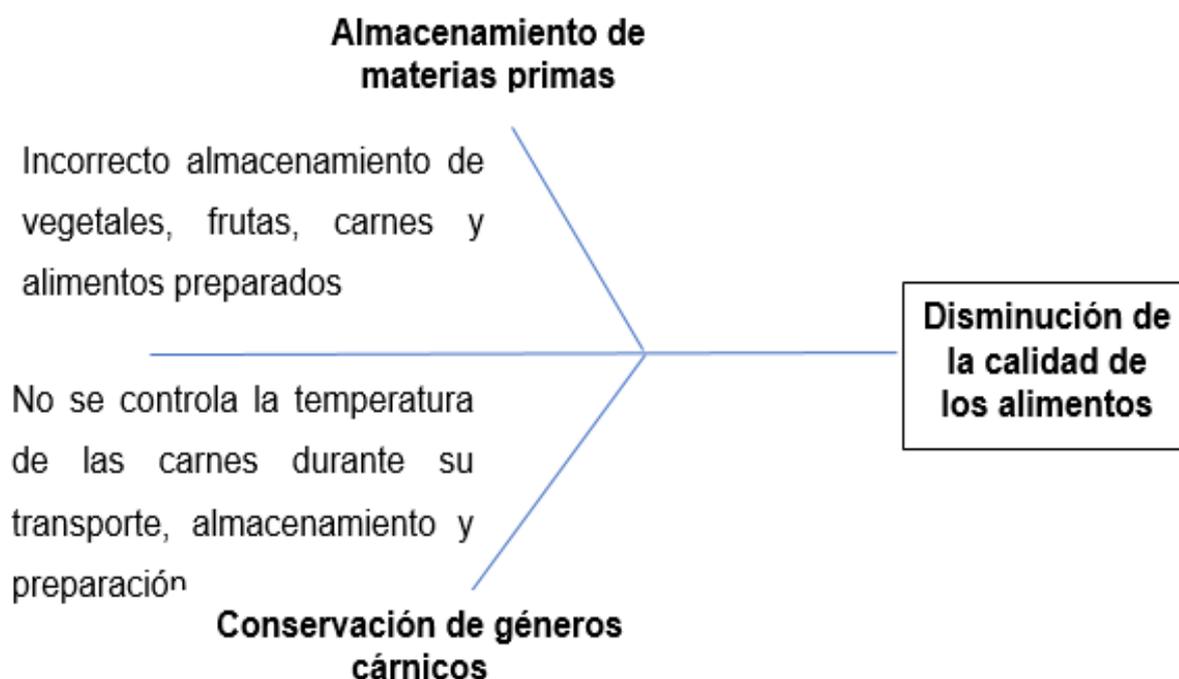
**Figura 28.** Grafico circular que muestra el porcentaje de consumidores que esperaron diferente tiempo en recibir su desayuno y almuerzo.

## Conclusiones del diagnóstico

### Adquisición de materias primas

Tras la aplicación de la lista de chequeo se determinó que en la dimensión de adquisición de materias primas los vegetales, frutas y géneros cárnicos no presentan un correcto almacenamiento; ya que hay presencia de frutas y vegetales dentro de fundas sobre el suelo o en una estantería de plástico deteriorada, preparados líquidos como la salsa de ají y el jugo son colocados en recipientes plásticos sin tapa, ya sea en refrigeración o temperatura ambiente.

De la misma forma, las carnes son transportadas en un vehículo sin sistema de refrigeración y tras ser condimentadas se almacenan en un recipiente sin tapa en refrigeración, incluso los géneros cárnicos no se verifica su temperatura para evitar cualquier contaminación por bacterias. Por último, en la zona de refrigeración se escapa el frío y entra en contacto con la temperatura ambiente. (ver figura 29)



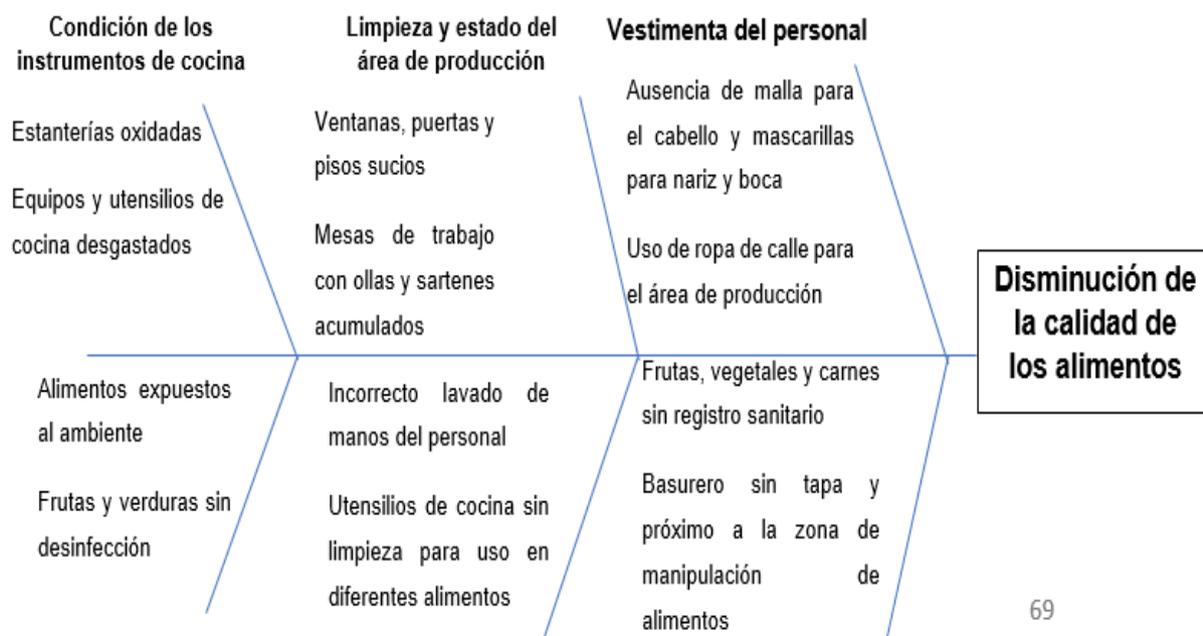
**Figura 29.** Diagrama de pescado de la dimensión adquisición de materia primas

## **Producción gastronómica**

En los resultados de la lista de chequeo se identificó problemas de seguridad alimentaria en el área de producción; por ejemplo, las frutas y verduras solo se lavan mas no se las desinfecta; tablas de cortar no son limpiadas ni desinfectadas para su uso en diferentes alimentos; preparaciones como el jugo y salsas son expuestos al ambiente sin ser cubiertos; alimentos como frutas, vegetales y carnes no contienen registro sanitario; uso de trapos sucios para el secado de utensilios de cocina; incorrecto lavado de manos por parte del personal; basurero sin tapa y próximo a la zona de manipulación de alimentos.

Con los hechos mencionados se evidencia que existe un riesgo de contaminación de los productos, lo cual se vincula con la pregunta de la encuesta acerca de higiene y sanidad de los platos de comida donde un 4% de clientes menciona que a veces o nunca existe esa higiene; además los alimentos al no poseer registro sanitario podrían afectar a sus propiedades organolépticas al no conocer su fecha de caducidad, tiempo de vida útil y si se encuentran en buen estado, esto se refleja en la encuesta donde un 8% de personas contestaron que solo a veces o nunca la comida tiene buen sabor, olor, aroma y textura.

Por otro lado, los equipos y utensilios no son limpiados y desinfectados para diferentes productos; las estanterías se encuentran en oxidación; la cocina, sartenes y ollas están desgastados; la mesa de comida lista para servir es de madera y está deteriorada, estos sucesos se pueden evidenciar en el estado de la vajilla donde 7% de encuestados afirmo que su estado era de regular a muy malo. En cuanto a los trabajadores no cuentan con indumentaria limpia y apropiada, este aspecto concuerda con la pregunta de vestimenta del personal donde alrededor de un 9% de los encuestados menciona que no consideraba que la apariencia de los empleados era buena. Finalmente, la lista de chequeo también mostro que las paredes, pisos, techos y ventanas no se encuentran limpios ni en buen estado. (ver figura 30)

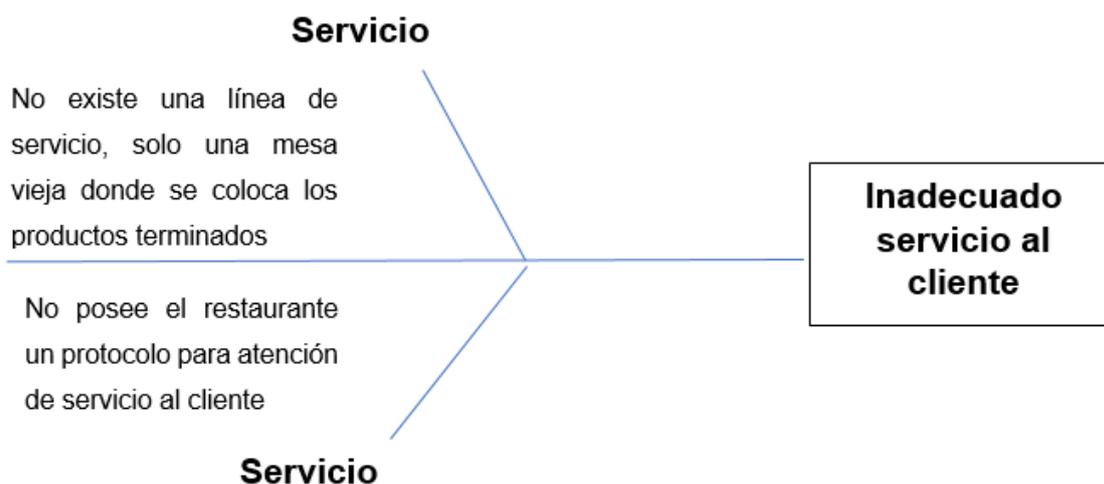


69

**Figura 30.** Diagrama de pescado de la dimensión producción gastronómica

### Adaptación de producto

En esta dimensión no se encontró tantas falencias a diferencia de las dos anteriores, los dos únicos inconvenientes que se presentó fueron que al finalizar la elaboración de los productos no se los coloca en una línea de servicio y que no existe un protocolo para la atención de los clientes; esto se relaciona con la pregunta de la encuesta de atención del servicio donde un 9% de clientes calificaron de regular a muy malo, de la misma forma en la resolución de quejas e inquietudes hubo un 14% de personas que dijeron que esta resolución iba de regular a muy mala (ver figura 31).



**Figura 31.** Diagrama de pescado de la dimensión adaptación de producto.

## UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



### **Propuesta de Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante “La cocina del sabor” en el sector de Carcelén-Quito**

**Objetivo de la propuesta:** Diseñar un plan de mejoramiento en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”

#### **Autores**

Elifet Rosa Sampedro Ortega

Jean Pierre Naranjo Hidalgo

A continuación, se presenta una matriz donde se propone las mejoras según los problemas identificados en el restaurante “La Cocina del Sabor”. (ver tabla 33)

**Tabla 33.** *Matriz de problema, causas y propuestas de mejora para el restaurante “La Cocina del sabor”*

<b>Adquisición de materias primas</b>		
<b>Problema</b>	<b>Causas</b>	<b>Propuestas de mejora</b>
Disminución de la calidad de los alimentos	Incorrecto almacenamiento de vegetales, frutas, carnes y alimentos preparados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vegetales y frutas</b> Se debe usar estanterías de plástico apto para uso alimentario con el fin de colocar temporalmente la materia prima recién adquirida, además en el caso de no utilizar inmediatamente dichos alimentos se debe refrigerarlos a una temperatura que no sobrepase los 7 °C; cabe destacar que las frutas y verduras deben colocarse en el piso inferior de la refrigeradora; y en cuanto a frutas o verduras recién cortadas se recomienda refrigerarlos en recipientes herméticos a una temperatura de 5 °C o menos (Tablado &amp; Gallego, 2004).</li> <li>• <b>Preparados como salsas y jugos</b> Se debe usar recipientes plásticos transparentes con tapa hermética y mantenerlos en refrigeración cuando los alimentos preparados no estén en uso a una temperatura no más de 7 °C (Tablado &amp; Gallego, 2004).</li> <li>• <b>Carnes</b> Las carnes deben almacenarse en distintos recipientes plásticos herméticos separadas según su tipo, dichos envases no deben modificar las características organolépticas del producto cárnico, para ello se usan materiales adecuados como el polipropileno alimenticio y el acero inoxidable (Tablado &amp; Gallego, 2004).</li> </ul>
	No se controla la temperatura de las	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transporte de carnes</b></li> </ul>

	<p>carnes durante su transporte, almacenamiento y preparación.</p>	<p>El compartimento de carga del vehículo debe estar limpio y libre de plagas; las carnes durante el transporte deben permanecer a una temperatura máxima de 7°C, para lo cual se usa cajas térmicas de poliestireno, una caja para carne de res, otra para aves, una caja para mariscos y así, lo importante es que los distintos tipos de carne estén separados para evitar el riesgo de contaminación cruzada (Herrera, 2022).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adquisición y preparación de carnes</b></li> </ul> <p>Durante la recepción de materias primas la temperatura de carne de vacuno o de cerdo debe ser menor o igual a 7 °C, la carne de pollo en cambio debe ser menor o igual a 2 °C. En cuanto al momento de conservación de las carnes, en refrigeración la temperatura es de 5 °C o menos y en congelación va de -12 °C a -18 °C; se recomienda el uso de termómetro de alimentos para controlar la temperatura (ANMAT).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Control de temperatura de la refrigeradora</b></li> </ul> <p>Es necesario designar a una persona para que controle y verifique que la refrigeradora este completamente cerrada y mantenga la temperatura adecuada, al menos unas dos veces al día. En el caso de que la zona de refrigeración no funcione correctamente, es esencial contactar al servicio de mantenimiento de equipos de cocina (Tablado &amp; Gallego, 2004).</p>
<b>Producción gastronómica</b>		
<b>Problema</b>	<b>Causas</b>	<b>Propuestas de mejora</b>
Insalubridad del área de	Estanterías oxidadas	Se recomienda el uso de estanterías de acero inoxidable apto para uso alimentario (Tablado & Gallego, 2004).

producción gastronómica	Equipos y utensilios de cocina desgastados.	La apariencia de desgaste de sartenes, ollas y cocina se daba por residuos óxidos al igual que manchas de superficies quemadas, en estos casos se recomienda el uso de detergentes ácidos que permiten la eliminación de suciedad incrustada, de depósitos inorgánicos o minerales, al igual que restos de óxido; este tipo de detergentes se caracterizan por contener ácido clorhídrico, ácido nítrico, ácido fosfórico, entre otros. En el caso de que las manchas de ollas, sartenes y otros equipos sean mucho más difíciles de eliminar, es necesario el uso de detergentes abrasivos que ayudan a la eliminación de compuestos altamente adheridos a las superficies, para su uso se utiliza un cepillado y enjuague con agua a presión. Estos agentes abrasivos deben usarse con mucho cuidado en superficies lisas ya que al ser muy fuertes podrían dañarlas (Pérez, Barrera & Castelló, 2017).
	Ventanas, paredes y pisos sucios.	La limpieza de ventanas y paredes debe ser semanal, mientras que los pisos deben ser limpiados diariamente. Se debe utilizar un detergente concentrado alcalino, como un detergente de espuma clorada. Para su uso se recomienda añadir la cantidad especificada en el empaque a un recipiente con agua, después retirar los residuos visibles en las ventanas, paredes o pisos, fregar dichas superficies con la solución y la ayuda de una escoba o cepillo, enjaguar y por último secar (Córdova, 2013).
	Mesas de trabajo con ollas y sartenes acumulados.	Es necesario asignar un lugar adecuado para almacenar los utensilios de cocina, dicho sitio debe cumplir con las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para equipos y utensilios ya limpios y desinfectados, se debe</li> </ul>

		<p>guardar en un lugar aseado, seco y a no menos de 20 cm del piso, alejados de lugares de drenajes de aguas residuales o recipientes de residuos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vajillas, cubiertos y vasos deberán estar protegidos del polvo e insectos; los vasos, copas y tazas se guardan colocándose hacia abajo; los cubiertos y utensilios con mango deben colocarse de tal forma que el personal los tome de sus correspondientes mangos (Muguruza, 2008).</li> </ul>
	Ausencia de malla para recoger el cabello y mascarillas para cubrir nariz y boca	Es indispensable que el cabello sea lavado con regularidad y durante la manipulación de alimentos se debe taparlo por completo con una malla para pelo, además se debe cubrir nariz y boca con una mascarilla a fin de evitar cualquier toxiinfección alimentaria (Tablado & Gallego, 2004).
	Uso de ropa de calle para el área de producción	Se debe sustituir la ropa de calle por una ropa de trabajo higiénica que sea de uso exclusivo y personal para el área de manipulación de alimentos. El vestuario destinado para trabajar deberá lavarse a diario y que sea de color blanco, cómodo para la persona. De la misma forma deberán disponer de un cubre zapatos que solo se use dentro del área de producción y que esté limpio diariamente (Tablado & Gallego, 2004).
	Incorrecto lavado de manos por parte del personal.	Para lavarse las manos es importante que se siga el siguiente procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mojarse las manos con agua caliente.</li> <li>2. Aplicar un jabón desinfectante de manos.</li> <li>3. Frotarse las manos y antebrazos de 10 a 15 segundos.</li> </ol>

		<p>4. Enjuagarse bajo un chorro de agua.</p> <p>5. Secar las manos con papel desechable (Reyes, 2021).</p> <p>El lavado de manos se realizara al principio de la jornada de trabajo, cuando se cambie de actividad o de materias primas durante la manipulación, después de actividades de riesgo (usar pañuelos, tocar dinero, cascar huevos...) y tras usar los servicios higiénicos (Tablado &amp; Gallego, 2004).</p>
	Basurero sin tapa y próximo a la zona de manipulación de alimentos	Se recomienda que los cubos de basura sean de un material no poroso con tapas de cierre hermético y que se abran mediante la acción de un pedal, además es necesario sacar la basura frecuentemente de todas las áreas de alimentos, es decir, vaciarlos cuando estén llenos. Los contenedores de basura deben ser limpiados y desinfectados diariamente con un detergente concentrado para superficies; en un recipiente se coloca el agua y el detergente en las cantidades recomendadas por el fabricante, se cepilla el cubo de basura con la solución, se deja actuar unos 30 segundos y se retira con abundante agua (Tablado & Gallego, 2004).
	Utensilios de cocina sin limpieza para uso en diferentes alimentos	Se recomienda el uso de tablas y cuchillos de distintos colores para los diferentes productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla roja para carne cruda.</li> <li>• Tabla azul para pescado crudo.</li> <li>• Tabla verde para vegetales crudos destinados a ensaladas.</li> <li>• Tabla amarilla para carne/pescado cocinados.</li> <li>• Tabla blanca para pan y productos lácteos.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla marrón vegetales crudos para cocinar.</li> </ul> <p>En el caso que el negocio no pueda disponer de todo este tipo de tablas se debe usar identificaciones que permitan el conocimiento sobre los tipos de alimentos para los cuales es usada esa tabla. Además, las tablas deben ser guardadas en sitios distintos y limpiadas correctamente con detergente-desinfectante entre distintos usos (Tablado &amp; Gallego, 2004).</p> <p>Para secar los utensilios de cocina existen dos formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usando toallas de cocina desechables de un solo uso.</li> <li>• Usando trapos que se encuentren limpios diariamente con soluciones de detergentes y soluciones desinfectantes. Además, es indispensable el manejo de trapos de distintos colores para su uso exclusivo en distintas superficies; por ejemplo, un trapo amarillo para el secado de vajilla limpia, un trapo azul para el secado de mesas de trabajo y equipos con superficies lisas, un trapo verde para ollas, sartenes, etc. (Muguruza, 2008).</li> </ul>
	Frutas y verduras sin desinfección	Vegetales y frutas deben sumergirse en cubetas de plástico en una solución de 70 mg de cloro por litro de agua durante 10 a 15 minutos, posterior a eso deben ser lavados en abundante agua fría, y ser almacenados en refrigeración (Tablado & Gallego, 2004).
	Frutas, vegetales y carnes sin registro sanitario.	En el caso de no poseer dicho registro el encargado de comprar y recibir la materia prima debe tomar en cuenta ciertos criterios para evaluar la calidad de los

		<p>alimentos y determinar si están aptos para el consumo, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pescado</b>          Temperatura: 0 °C y 5 °C          Color: brillante.          Olor: Agradable y ligero.          Ojos: Claro, brillantes y llenos.          Textura: Firme, rígida.</li> <li>• <b>Mariscos</b>          Temperatura: 0 °C y 5 °C las almejas, mejillones i ostiones.          Olor: A mar, agradable, ligero.          Conchas: Cerradas y sin quebrar.          Condición: Si están frescas se recibirán vivas.</li> <li>• <b>Crustáceos</b>          Temperatura: 0 °C y 5 °C camarones, cangrejos y langostas.          Olor: A mar, agradable y ligero.          Conchas: Duras y pesadas en las langostas, y en los cangrejos.          Condición: Si están frescos se recibirán vivos y húmedos.</li> <li>• <b>Carne</b>          Temperatura: 0° C y 5° C.          Color de la carne de res: Rojo cereza brillante.          Color del cordero: Rojo claro.          Color del cerdo: Rosado claro, grasa blanca.          Textura: Firme, cuando se toca vuelve a su posición original.</li> <li>• <b>Aves</b>          Temperatura: 0° C y 5° C.          Color: Coloración uniforme.          Textura: Firme, cuando se toca vuelve a su posición original.          Olor: Ninguno.</li> <li>• <b>Huevos</b>          Olor: Ninguno.</li> </ul>
--	--	--

		<p>Cascarones: Firmes, limpios, cuando se rompe la yema se mantiene en el centro. Todos los huevos deberán ser refrigerados a una temperatura de 4° C o menor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Productos lácteos</b></li> </ul> <p>Leche, mantequilla y queso es recomendable comprar pasteurizados.  Leche: Sabor dulce.  Mantequilla: Sabor salado, color uniforme.  Textura: Firme.  Queso: Sabor típico, textura y color uniforme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frutas y vegetales frescos</b></li> </ul> <p>Temperatura: 7° C -12 ° C  No requieren refrigeración: manzanas, peras, bananas, paltas, frutas cítricas, cebollas y papas.  Apariencia: Ausencia de manchas.  Color: Uniforme.  Textura: Firme.  (Muguruza, 2008).</p>
--	--	---

#### **Adaptación del producto**

<b>Problema</b>	<b>Causas</b>	<b>Propuestas de mejora</b>
Inadecuado servicio al cliente	No existe una línea de servicio solo una mesa vieja donde se coloca los productos terminados.	Se debe reemplazar la mesa de madera por una mesa de trabajo de acero inoxidable con superficies lisas e impermeables, de tal forma que esta nueva mesa sea de uso exclusivo para colocar en orden la comida lista para servir a los clientes (Tablado & Gallego, 2004).
	No posee el restaurante un protocolo para atención de servicio al cliente.	Es necesario que el personal de servicio se capacite en atención al cliente, y en internet se encuentra varios cursos gratuitos dentro de esta rama de estudio, además es importante que tome ciertos puntos clave para un mejor servicio:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el primer contacto con el cliente se debe dar una buena impresión (se sonríe y saluda con amabilidad, se le hace sentir cómodo y prestándole atención, se cuida la imagen del personal, se genera un ambiente formal)</li> <li>• Algunas recomendaciones consisten en no hacerse amigo de los clientes, no hablar escandalosamente ni criticar a un comensal, no ser impaciente ni discutir sobre política o religión, etc.</li> <li>• En cuanto al manejo de quejas, primero se debe escuchar con atención el reclamo, respetar la queja y ofrecer disculpas, explicar que se hará para corregir el problema, agradecer al cliente por haber comunicado el inconveniente (Galarza, 2022).</li> </ul>
--	--	---

En base al diagnóstico de las 3 dimensiones, la propuesta de mejora ira enfocada en las principales falencias presentadas en cada una, por consiguiente, se elaborará el ciclo de Deming o PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)

	<b>Implementación de nuevos equipos y utensilios de cocina</b>	<b>Limpieza y desinfección de pisos, ventanas, paredes, utensilios, equipos y contenedores de basura.</b>	<b>Organización de materia prima y utensilios en cocina.</b>	<b>Correcciones en la vestimenta e higiene del personal de cocina.</b>	<b>Control de la temperatura, desinfección y calidad de los alimentos.</b>	<b>Gestión de la atención de servicio al cliente</b>
<b>Planificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar un presupuesto para la compra de equipos y utensilios.</li> <li>-Adquirir mesa de formica \$30.00</li> <li>-Adquirir nuevas estanterías de acero inoxidable \$225.00</li> <li>-Adquirir juego de ollas Umco \$70.00</li> <li>-Identificar las tiendas que distribuyen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar limpiador de pisos Fabuloso \$3.56</li> <li>-Utilizar trapeadores \$3.95 y escobas \$2.61</li> <li>-Adquirir limpiavidrios \$2.36</li> <li>-Adquirir paño limpiavidrios \$4.28</li> <li>-Seleccionar el tipo de detergente adecuado para la limpieza y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar los sitios donde serán colocados cada alimento y utensilio de cocina.</li> <li>-Colocar etiquetas en las áreas de almacenamiento con información sobre qué tipo de utensilio o materia prima debe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adquirir paquete de redecillas para el cabello \$7.00</li> <li>-Adquirir uniforme de chef \$24.00</li> <li>-Seleccionar un uniforme color blanco cómodo para uso exclusivo en el área de trabajo.</li> <li>-Adquirir mascarillas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adquirir desinfectante Star Bac para frutas y vegetales \$2.05</li> <li>-Adquirir termómetro infrarrojo digital \$13.00</li> <li>-Establecer la temperatura adecuada para cada tipo de materia prima,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisar en internet cursos gratuitos para la correcta atención de servicio al cliente, al igual que manuales de servicio que puedan reforzar el conocimiento.</li> <li>-Seleccionar el curso más completo que además contenga la</li> </ul>

	<p>equipos y utensilios de cocina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Averiguar los diseños, marcas y precios de cada equipo y utensilio.</li> <li>-Negociar con las tiendas los costos por la compra en volumen de dichos productos.</li> <li>-Seleccionar la tienda que mejor calidad y precio oferte al restaurante.</li> <li>-Establecer una fecha aproximada para la adquisición de los nuevos productos.</li> <li>-Contratar un vehículo de transporte.</li> </ul>	<p>desinfección de cada equipo y utensilio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar las herramientas de limpieza a ser utilizadas para cada equipo y utensilio.</li> <li>-Establecer horarios rotativos para asignar a todo el personal la limpieza de determinados equipos y utensilios.</li> <li>-Determinar la frecuencia y el horario en que deben ser limpiados cada equipo y utensilio de cocina.</li> </ul>	<p>almacenarse en ese lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar las áreas de almacenamiento para alimentos crudos y alimentos ya procesados.</li> </ul>	<p>quirúrgicas, mallas para el cabello y cubre zapatos para todo el personal del restaurante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conseguir un jabón líquido para manos y establecer un procedimiento para el correcto lavado de manos.</li> </ul>	<p>en especial de las carnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Detallar los procedimientos de limpieza a ser usados para la correcta desinfección de los alimentos.</li> <li>-Determinar los criterios de aceptabilidad para la calidad de las materias primas.</li> </ul>	<p>emisión de certificado tras su finalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asignar una fecha límite para la realización del curso.</li> </ul>
--	---	---	---	--	---	--

<p><b>Hacer</b></p>	<p>Responsable: Gerente propietario del restaurante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En un día no laborable del restaurante (Domingo) comprar los equipos y utensilios de cocina, cerciorándose que son entregados en buen estado.</li> <li>-Transportar la adquisición al restaurante.</li> <li>-Retirar del restaurante los equipos deteriorados.</li> <li>-Limpiar y desinfectar las áreas en las que</li> </ul>	<p>Responsables: Cocinera principal y cocinera ayudante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar la solución desinfectante.</li> <li>-Retirar los residuos orgánicos o inorgánicos visibles a simple vista con ayuda de instrumentos de limpieza.</li> <li>-Aplicar la solución a las superficies que requieren limpieza, procurando raspar el equipo o utensilio para que la suciedad se elimine por completo.</li> <li>-Enjaguar con abundante agua y secar con una toalla desechable limpia.</li> </ul>	<p>Responsables: Cocinera principal y cocinera ayudante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los utensilios sucios deberán colocarse en el fregadero para vajilla.</li> <li>-Utensilios limpios y desinfectados deben colocarse inmediatamente en su respectivo lugar de conservación.</li> <li>-Frutas y verduras sin lavar ni desinfectar se ubicarán en estantería de plástico exclusiva para</li> </ul>	<p>Responsable: Gerente propietario del restaurante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso de uniforme, mascarillas, mallas y cubre zapatos personales en la zona de preparación de alimentos.</li> <li>-Limpieza y desinfección diaria de la vestimenta y accesorios del personal.</li> </ul> <p>Lavarse las manos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mojarse las manos con agua caliente.</li> </ul>	<p>Responsables: Cocinera principal y cocinera ayudante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Controlar con un termómetro la temperatura de productos de alto riesgo de contaminación como las carnes.</li> <li>-Desinfectar los alimentos como frutas y verduras con productos químicos aptos para su limpieza y que no alteren sus propiedades organolépticas.</li> <li>-Aplicar la verificación de la calidad de los alimentos a través del</li> </ul>	<p>Responsable: Gerente propietario del restaurante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollar el curso de capacitación fuera del horario laboral.</li> <li>-Aplicar los conocimientos adquiridos de servicio con los clientes del restaurante.</li> </ul>
---------------------	--	--	--	--	---	---

	<p>se colocaran los nuevos equipos.</p> <p>-Ubicar estratégicamente cada uno de los equipos y utensilios previamente desinfectados dentro del área de producción gastronómica.</p> <p>-En el caso de los equipos de almacenamiento empezar a organizar en los mismos los materiales que se colocaran...</p>		<p>estos alimentos mientras que frutas y verduras ya desinfectadas y procesadas irán a refrigeración.</p> <p>-Carnes adquiridas permanecerán en cajas térmicas y una vez condimentadas y procesada irán a refrigeración.</p>	<p>-Aplicar un jabón desinfectante de manos.</p> <p>-Frotarse las manos y antebrazos de 10 a 15 segundos.</p> <p>-Enjaguarse bajo un chorro de agua.</p> <p>-Secar las manos con papel desechable</p>	análisis sensorial.	
<b>Verificar</b>	-Examinar cuidadosamente si la ubicación de los equipos y utensilios permite un fácil acceso y movilización de los	-El propietario del restaurante visualizara cada equipo y utensilio examinando que los mismos ya no contengan suciedad	-No debe existir en los lugares de almacenamiento productos que	-El propietario examinara que las cocineras estén puestas la vestimenta completa	-Que la temperatura de los productos cárnicos no se encuentre entre los 10 °C y los 60 °C que es la	-Solicitar el certificado de aprobación del curso al personal de servicio.

	<p>trabajadores dentro del área de producción.</p> <p>-Revisar el estado de los equipos nuevos durante un periodo de uso.</p>	<p>o partículas extrañas en la superficie.</p> <p>-Se fijará en que no existe malos olores.</p> <p>-Y evaluará si el personal está cumpliendo con sus horarios establecidos de limpieza a través de una inspección.</p>	<p>fueron asignado a ese lugar.</p> <p>-No debe llenarse de materia prima las mesas de trabajo solo deben tener en su superficie los ingredientes y utensilios que se estén utilizando en ese momento.</p> <p>-No deben acumularse los utensilios de cocina debajo de las mesas de trabajo.</p>	<p>durante sus horas de trabajo.</p> <p>-Para saber si la ropa está limpia se revisará que no exista ninguna mancha visible o partículas ajenas a la superficie de tela, que se note el color blanco y que no esté amarillo o algún otro color diferente al original.</p> <p>-La apariencia de las manos no debe resaltar ningún signo de suciedad y en cuanto a su olor deberá ser agradable.</p>	<p>zona de riesgo de contaminación alimentaria.</p> <p>-Vegetales y frutas no presenten elementos como tierra, manchas de otro color al original, restos orgánicos o inorgánicos de otros productos, etc.</p> <p>-No se cumpla los criterios de calidad de cada alimento.</p>	<p>-Observar el trato que tiene la mesera con los clientes.</p>
<b>Actuar</b>	-Cambiar de ubicación de los	-Se repetirá el procedimiento de	-Después de la jornada laboral	-Completar la vestimenta del	-Someter al alimento a un	-Repetir el curso de

	<p>equipos y utensilios en el caso que provoquen inconvenientes para el personal.</p> <p>-Hacer uso de la garantía de equipos y utensilios si presentan fallas o un funcionamiento inadecuado.</p> <p>-Realizar el mantenimiento de los equipos y utensilios cada vez que lo requieran.</p>	<p>limpieza en caso que aun siga la superficie sucia, al igual que se puede hacer uso de otros tipos de detergentes con mayor concentración.</p>	<p>reorganizar cada producto y utensilio y colocarlo en el lugar correcto.</p>	<p>personal con el accesorio faltante.</p> <p>-Cambiar la vestimenta sucia por una limpia y lavar la indumentaria que no está desinfectada correctamente.</p> <p>-Repetir el procedimiento de lavado de manos.</p>	<p>proceso para que recupere la temperatura adecuada, ya se disminuyendo su temperatura a menos de 5 C o aumentándola a más de 60 C con el uso de equipos adecuados para eso.</p> <p>-Repetir el proceso de desinfección de vegetales y frutas.</p> <p>-Rechazar el producto que no presenta la calidad adecuada y seleccionar otro alimento que si cumpla con los criterios.</p>	<p>servicio al cliente y si es necesario realizar cursos adicionales para una mejor comprensión.</p> <p>-Dialogar con el personal de servicio acerca de las principales normas para atender al cliente.</p>
--	---	--	--	--	---	---

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- Al realizar el diagnóstico de la producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor” se determinó que presenta falencias en temas de seguridad alimentaria debido al desconocimiento de los trabajadores sobre este tema y también que no cuentan con parámetros de Buenas Prácticas de Manufactura poniendo en riesgo la salud de los clientes.
- Se determinaron que las principales falencias son disminución de la calidad de los alimentos, insalubridad del área de producción gastronómica e inadecuado servicio al cliente por lo que mediante el desarrollo de las estrategias nos permitió buscar soluciones y ayudar en su mejora.
- Se propuso un plan de mejoras tomando en cuenta las dimensiones de adquisición de materias primas, producción y adaptación del producto; relacionadas a los procesos de producción gastronómica.

#### **Recomendaciones**

- Se recomienda aplicar las estrategias desarrolladas del plan de mejoras en cada etapa de los procesos de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor”
- Se recomienda capacitar a los trabajadores del restaurante “La Cocina del Sabor” en cuanto a temas de seguridad alimentaria para poder brindar un producto más seguro a los clientes
- Se puede implementar o tener como modelo en otros restaurantes del sector de Carcelén el plan de mejoras para brindar un producto seguro a los clientes.
- Se debe implementar en el restaurante normas sobre buenas prácticas de manufactura que ayude a los trabajadores a una correcta manipulación de los alimentos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Acosta, L. E., Zambrano Melgar, J. V., & Fernando, C. J. S. M. (2018). Diversificación de ingredientes autóctonos en la gastronomía del cantón Tena y su aporte al turismo. Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio. Recuperado de: FOQU<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14074/1/T-ESPE-057634.pdf>
- Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (S.F). Recomendaciones para la correcta Manipulación de Alimentos en Carnicerías. Control de la contaminación con Escherichia coli productor de toxina Shiga. Recuperado de: [http://www.anmat.gov.ar/alimentos/carnicerias\\_WEB.pdf](http://www.anmat.gov.ar/alimentos/carnicerias_WEB.pdf)
- Aguirre Espinoza, D. A. (2020). Plan de mejora de los procesos operativos de cocina del establecimiento Comida Árabe Falafel.
- Albuquerque Vara, H. M. (2021). Aplicación del ciclo deming para incrementar la productividad en la empresa Micsac, Chorrillos, 2021. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85965/Alburqueque\\_VHM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85965/Alburqueque_VHM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, J. C. O., & Pérez, A. A. D. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa? Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas, 1(2), 66-82.
- Almeida Reyes, M. D. (2020). Creación de un modelo de control de calidad en la producción de una panadería ubicada en la zona norte de la ciudad de Quito, abril 2020 (Doctoral dissertation, Quito: Universidad de Los Hemisferios 2020).
- Alzate Grajales, A., Mejía Alvarez, V., & Troncoso Ossa, M. (2018). Aproximación a las variables que inciden en el éxito y en el fracaso de los restaurantes con alguna especialidad en carnes de la ciudad de Pereira.
- Amaya Cisneros, L. M. (2019). Plan de mejora continua para la optimización de la producción en el restaurante D´ Chota SAC, Chiclayo 2018.

- Aspajo Grandez, I. (2021). Modelo de mejora de la calidad de servicios de salud y gestión hospitalaria basado en el EFQM y diagrama de Ishikawa, en el hospital regional de Moquegua nivel II-2, 2019.
- Arias, F. G. (2018). Diferencia entre teoría, aproximación teórica, constructo y modelo teórico. *ACTIVIDAD FÍSICA Y CIENCIAS/PHYSICAL ACTIVITY AND SCIENCE*, 10(2).
- Arias. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *ENES CONSULTING EIRL*, 1, 27-28.  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/AriasGonzales\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\_libro.pdf
- Asencio Bermúdez, J., & Briones Domínguez, E. (2020). Desarrollo de un sistema Web para la gestión, registro y clasificación de restaurantes en la ciudad de Guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas. Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales.).
- Ávila, A. J. M., Suarez, A. K. B., Pacheco-Martínez, Z. K., Gonzaga, J. A. R., Calderón, J. E. Z., & Suárez, C. E. C. (2019). Diseños de investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), 119-122.
- Bastar, S. (2012). Metodología de la Investigación. *Red Tercer Mundo*.  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Beltrán Castro, J. E. (2019). Análisis de la oferta gastronómica de la parroquia Virgen de Fátima. para la propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social).
- Beltrán Barrera, A. A., & Herbas Abad, D. J. (2019). Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12296/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-542.pdf>

- Bernal Romero, S., & Niño Sanabria, D. F. (2018). Modelo multicriterio aplicado a la toma de decisiones representables en diagramas de Ishikawa.
- Bernaola Castro, A. G. (2018). Aplicación del mantenimiento preventivo para mejorar la productividad del área de cocina de la empresa Kentucky Fried Chicken, Bellavista-Callao 2018. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42982/Bernaola\\_CAG.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42982/Bernaola_CAG.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Bohórquez Yagual, W. A. (2020). Plan de mejora basado en la 5'S para el restaurante El Bandido (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química). recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50009/1/BINGQ-ISCE-20P09.pdf>
- Bomba, F. (2018). Tamaño de muestra paso a paso. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2802>
- Bósquez Rugel, G. S., & Pérez Jaramillo, F. J. (2020). Análisis de la eficiencia del proceso de producción del restaurante Jambelí ubicado en la ciudad de Guayaquil y propuesta para su mejoramiento (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química).
- Cabezas, E., Andrade, D. Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de: <https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/sites/default/files/035%20Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Calí, M. J. (2006). Análisis sensorial de los alimentos. Entrevista a Nora Barda. Fruticultura y Diversificación, 12, 48.
- Cárdenas, J. (2018). Manual de curso. Investigación cuantitativa (8). trAndeS. doi: DOI, 10.
- Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolzco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). Metodología de la

investigación holística. GUAYAQUIL/UIDE/2019. Recuperado de:  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>

Ccahuana, V. I., & López Quispe, M. M. (2017). La gestión de recursos humanos y su influencia en el bienestar de los trabajadores de la empresa Erre Dos SAC de Arequipa 2017. recuperado de:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2750/Rlcacvi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cellan Zeas, B. D., & Suconota Pérez, J. A. (2019). Implementación de normas BPM en el camal municipal del cantón El Triunfo (Bachelor's thesis).

Chavarry Diaz, M. F., & Cueva Veneros, J. M. (2017). Aplicación de la estrategia de desarrollo del producto para mejorar el posicionamiento del Restaurante Mamma Piza en el distrito de Víctor Larco 2017. Recuperado de:  
[http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/3463/1/RE\\_ADMI\\_MELANIE.CHAVARRY\\_JHON.CUEVA ESTRATEGIAS.DE.DESARROLLO\\_DATOS.PDF](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/3463/1/RE_ADMI_MELANIE.CHAVARRY_JHON.CUEVA ESTRATEGIAS.DE.DESARROLLO_DATOS.PDF)

Clemente Capcha, G. (2019). Implementación del método Kaizen para mejorar la producción en una empresa de confecciones. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11426/Clemente\\_cg.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11426/Clemente_cg.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Coral Yamberla, A. G. (2020). Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 en el área de producción de la Empresa Productos Lácteos González en la ciudad de Cayambe (Bachelor's thesis).

Córdova Barreto, M. E., & Rivadeneira Coello, G. P. (2021). Propuesta para la reestructuración del área de producción y servicio de la cevichería Pepe 3 ubicado en el cantón Jipijapa, provincia de Manabí (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química).

Córdova Guambo, I. V. (2013). Elaboración de un plan de limpieza y sanitización para mejorar la calidad de productos pesqueros comercializados en el local

PROMAR ubicado en la ciudad de Ambato. Recuperado de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24938/1/DSAAC-01.pdf>

De La Vega Uriña, V. S. (2020). La implementación de un minimarket en el sector de Carcelén de la Ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20622/1/T-UCE-0005-CEC-271.pdf>

Delgado, B., Dominique, D., Cobo Panchi, D. V., Pérez Salazar, K. T., Pilacuan Pinos, R. L., & Rocha Guano, M. B. (2021). El Diagrama De Ishikawa Como Herramienta De Calidad En La Educación: Una Revisión De Los Últimos 7 Años. Tomado de [http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMAISHIKAWA\\_FINAL-PDF.pdf](http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMAISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf).

Duque, P. D., Argoti, C. A. B., & Salazar-Duque, D. (2018). El consumo promedio y la rotación como efectos generadores de las ventas en restaurantes de la ciudad de Quito, Ecuador. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 47-68. Recuperado: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1885/2464>

Dután Balarezo, V. (2012). Centro de encuentro y desarrollo juvenil (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6696/1.2.000639.pdf?sequence=4>

Escobar Martínez, L. Y., & Garzón Herrera, S. Y. (2018). Estrategias para el cambio efectivo en la cadena de restaurantes Taco Bell desde los RRHH. *Psicología*. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5633/1/2018\\_estrategias\\_cambio\\_efectivo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5633/1/2018_estrategias_cambio_efectivo.pdf)

Fariñas Sotomayor, B. (2019). Plan de mejora al proceso del servicio gastronómico del bar playa Mégano del hotel Ensenachos (Doctoral dissertation, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. Facultad de Ciencias Económicas. Departamento de Turismo). Recuperado de: [https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/11896/Trabajo\\_Diploma\\_Betsy\\_Fari%c3%b1as\\_Sotomayor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/11896/Trabajo_Diploma_Betsy_Fari%c3%b1as_Sotomayor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Galarza Arreaga, R. X. (2022). Propuesta de reestructuración de procesos y protocolos del área de servicio y producción del restaurante Como en casa by RG ubicado en clda. Guayacanes en el norte de Guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/61100/1/BINGQ-GS-22P36.pdf>
- Galvez Campos, J. D. P. Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial, rubro Panaderías, casco Urbano, distrito Chimbote, 2018. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21275/CALIDAD\\_CAPACITACION\\_GALVEZ\\_CAMPOS\\_JULIANHA\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21275/CALIDAD_CAPACITACION_GALVEZ_CAMPOS_JULIANHA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garay, C. (2021). Módulo # 3: Técnicas E Instrumentos De Investigación. Recopilado de <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- García Carreño, J. D. (2019). Valoración del producto gastronómico ancestral como parte de la manifestación cultural del Cantón El Empalme, año 2019 (Bachelor's thesis, Quevedo-UTEQ). Recuperado de: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3911/1/T-UTEQ-0036.pdf>
- García Gutiérrez, K. L. (2019). Elaboración de un recetario de repostería a base de chirimoya con técnicas vanguardistas (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra). Recuperado de: <http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/558/1/2.-TESIS%20PDF.pdf>
- Gines Perales, D. C. (2021). Método Kaizen y competitividad en la empresa Indumetal AVC EIRL Chiclayo. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9205/Gines%20Perales%2c%20Dalia%20Crisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez-Escalonilla, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España.

- Gualotuña Barahona, d. n. (2019). Elaborar un estudio de factibilidad para la implementación de un restaurante temático con la finalidad de apoyar al desarrollo sostenible del país, mediante la generación de fuentes de empleo, ubicado dentro del distrito Metropolitano de Quito en el sector norte de Carcelén 2018-2019 (Bachelor's thesis). Recuperado de: <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/4962/2-MKT-18-19-1722731195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gualotuña Andrade, A. E. (2021). Reestructuración del área administrativa y de producción del emprendimiento mel y miel, con oferta de postres tradicionales y no tradicionales (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil).
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico. McGRAW-HILL .
- Herrera, J. L. (2022). Importancia del transporte de productos cárnicos en la calidad e inocuidad de la carne (Doctoral dissertation, universidad cooperativa de Colombia). Recuperado de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/45759/1/2022\\_importancia\\_transporte\\_productos.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/45759/1/2022_importancia_transporte_productos.pdf)
- Huarisueca Ayme, E., & Ramos Mercado, B. A. (2020). Aplicación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación de Servicios y Soluciones Integrales SAC, Ate-2020. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69566/Huarisueca\\_AE-Ramos\\_MBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69566/Huarisueca_AE-Ramos_MBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Karretero, E. (2018). Análisis FODA en el sector de hoteles y restaurantes: caso de un restaurante de comida criolla de la ciudad de Trujillo. Ex Cathedra en Negocios, 3(1), 81-93. Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1975/1726>
- Kong San Rivera, M. L. Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del

sector servicios, rubro restaurantes, del casco urbano, distrito de Pisco, provincia de Pisco, departamento Ica, 2018.

Lagos Puertas, C., & Santos Yate, H. D. (2018). Plan de mejora empresarial Sukere restaurante.

Laica Caillagua, S. F. (2020). La gastronomía latacungueña y sus emociones (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera Turismo). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31682/1/Laica%20Fernando%20Tesis%20Completa-signed.pdf>

Lamus González, L. A., & Gómez Barragán, M. J. (2019). Diseño de herramientas de apoyo para la atención de personas con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga. Recuperado de: [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11988/2019\\_Tesis\\_Laura\\_Alejandra\\_Lamus\\_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11988/2019_Tesis_Laura_Alejandra_Lamus_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lara Villacrés, A. R. (2019). Plan de mejora el servicio administrativo al cliente, utilizando cajeros inteligentes en Mi Comisariato de la Corporación El

Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2022). Capítulo II Derechos y Obligaciones de los consumidores. Ecuador. Recuperado de: <http://www.ecuaonline.net/html/leydelconsumidor.html>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2021). El diseño de la muestra. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf)

Lozano Cortez, J. S. (2021). Plan de mejora de los procesos del restaurante Crepes del Nino, en la ciudad de Guayaquil. Recuperado de: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17256/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-615.pdf>

Maldonado Maldonado, C. M., & Sarmiento Peralta, L. L. (2019). Propuesta de plan de mejoras para la producción gastronómica de los restaurantes de tercera categoría en la parroquia de Vilcabamba.

- Martínez, E. I. C. (2018). Estructuración de la Norma ISO 9001-2015.
- Matos, T., & Inaldis, D. (2019). Sistema para la gestión de restaurantes de la Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía de Moa, Holguín (Bachelor's thesis, Universidad de Holguín, Facultad de Informática y Matemática, Departamento de Ingeniería Informática).
- Mendoza Arciniegas, H. F., Escobar Figueroa, L. M., & Erazo Vásquez, V. (2018). Propuesta de diseño de los manuales de funciones y perfiles de cargo de la panadería y pastelería Santa Isabel ubicada en Santiago de Cali.
- Millán Gómez, D. I. Propuesta de Conceptualización del Producto Gastronómico.
- Ministerio de Turismo. (2018). Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. TÍTULO III De la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación. Ministerio de turismo: Ecuador. Recuperado de: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/08-10NOR2018-REGLAMENTO-ALIM-Y-BEBI.pdf>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 11(21).
- Molina, D. G. R., Reyes, S. S., & Luna, G. J. C. (2018). Diferenciación en los productos gastronómicos: Ventajas para un posicionamiento exitoso. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 24(68), 116-127. Recuperado de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2515/1922>
- Montaño Maldonado, Y. P. (2020). Plan de mejora de los niveles de satisfacción de los clientes de los cangrejales del sector de Sauces VI y IX, de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14778/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-575.pdf>
- Morán, P. J. A., & Ramos, M. V. C. (2018). El checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de

transporte terrestre urbano del cantón milagro. Universidad Estatal de Milagro.

Mundaca Perez, H. E. Gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14331/CAPACITACION\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MUNDACA\\_PEREZ\\_HERLY\\_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14331/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_MUNDACA_PEREZ_HERLY_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Murzia, J. (2019). PROYECTOS, Formulación y Criterios de Evaluación. Editorial Alfaomega: México.

Muguruza, N. (2008). Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Ministerio de comercio exterior y turismo. Perú. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/MBP\\_MANIPULACION\\_DE\\_ALIMENTOS.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf)

NARVÁEZ GUERRERO, E. A. (2020). Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID-19 basado en el Ciclo PHVA de Deming (Doctoral dissertation, UNIB. E).

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795022017000100037&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795022017000100037&script=sci_arttext)

Padilla Bernal, S. G., & Vásquez Trejo, A. F. (2018). "Propuesta de aplicación del Método Six Sigma para mejorar la calidad de servicio de los procesos administrativos en una Universidad". Recuperado de: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&lr=lang\\_es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2018&q=m%C3%A9todo+six+sigma&btnG=&oq=metodo+six+#d=gs\\_cit&t=1650785120814&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AYnx5lieedroJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D5%26hl%3Des](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&lr=lang_es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=m%C3%A9todo+six+sigma&btnG=&oq=metodo+six+#d=gs_cit&t=1650785120814&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AYnx5lieedroJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D5%26hl%3Des)

- Pérez Esteve, E., Barrera Puigdollers, M. C., & Castelló Gómez, M. L. (2017). Productos químicos para la limpieza en la industria alimentaria. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/83384/P%C3%A9rez%3BCastell%C3%B3%3BBarrera%20%20Productos%20qu%C3%ADmicos%20para%20la%20limpieza%20en%20la%20industria%20alimentaria.pdf?sequence=1>
- Piñero, L., & Piñero, L. D. M. P. (2019). Ruta metodológica para avanzar en el periplo de la investigación educativa con variable compuesta o predicativa. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 14(42), 60-74.
- Quimí Mora, C. J. (2020). Propuesta para la reestructuración del restaurante "Todos vuelven" ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51280/1/BINGQ-GS-20P90.pdf>
- Reyes, A. (2021). *ServSafe para gerentes. Certificaciones: 7a edición*. Recuperado de: <https://slideplayer.es/slide/18045170/>
- Risco, A. A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Perú: Universidad de Lima. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rivas Vera, C. G., & Zamora Cárdenas, H. (2019). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar SAC. ¿Recuperado de: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2725/IND-T030\\_40455246\\_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2725/IND-T030_40455246_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Rodriguez Rosso, Z. K. La atención al cliente como factor relevante en la gestión de la calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del distrito de Santiago de Chuco, 2019.
- Rovetto, C. (2018). Metodología de la Investigación. Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) Recuperado de: <https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/13472/Folleto%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sardiñas, L. G., & Jiménez, L. M. (2009). La cocina japonesa en el polo turístico varadero. Recuperado de: <http://monografias.umcc.cu/monos/2009/INDECO/m09ind46.pdf>
- Tablado, C. & Gallego, J. (2004). Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria en Hostelería. España: Paraninfo.
- Tejero González, J. M. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario, 1-180.
- Tete, A. E. M., Suarez, A. I. D. L. H., & Morán, I. F. L. (2021). Costos de fabricación artesanal de productos gastronómicos autóctonos de Puebloviejo en Magdalena, Colombia. *Revista Mundo Financiero*, 2(5), 8-23. Recuperado de: <https://mundofinanciero.indecsar.org/revista/index.php/munfin/article/view/41/46>
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9tos%20de%20recolecti%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>

- Torrigo Apaza, D. S. Elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos para hotel de tres estrellas en el Dpto. de La Paz caso de estudio: Hotel Sajama.
- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios.
- Vargas Rosales, M. A. (2021). Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el rendimiento laboral en el área de Dirección Técnica de Registro Sanitario, Notificación Sanitaria Obligatoria y Autorizaciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-planta central, Guayaquil.
- Vega Martínez, L. T. (2018). Propuesta de mejora de la calidad de servicio ofrecido por el museo restaurante café arte vista de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura (Bachelor's thesis). Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22281/1/Vega%20Mart%20Leydi%20Tatiana.pdf>
- Velez Coello, L. R. (2021). Plan de mejora en la atención al cliente para lograr la satisfacción del usuario en el área de servicio de La Parrillada El Progreso en el cantón Guayaquil ubicado en la provincia del Guayas durante el periodo 2020 (Bachelor's thesis, Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.).
- Veliz Lindo, d. a. (2019). Propuesta de mejora de la carta del restaurante ASYA BY THE SEA del condominio la Jolla, basado en la ingeniería de menú. Recuperado de: <https://repositorio.ulcb.edu.pe/bitstream/handle/ULCB/57/Trabajo%20Suficiencia%20Profesional-Veliz%20Lindo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidanovic, A. (2021). Unidad IV: Capítulo 3 Del Trabajo De Titulación– Metodología Empleada
- Villafuerte Soria, R. E. (2017). Estrategias de Diferenciación para el sector turístico (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias

Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.). Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27177/1/652%20MKT.pdf>

Zapata Fernandez, F. (2007). El restaurante y sus instalaciones. Recuperado de:

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30665/zapata%20fernandez%202d2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Lista de chequeo

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**



**Propuesta de Plan de mejoras para el restaurante “La cocina del sabor”  
en el sector de Carcelén-Quito  
Checklist**

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual en las áreas de producción gastronómica del restaurante “La Cocina del Sabor” ubicado en el sector de Carcelén Alto.

Parámetro	Si	No	Comentarios
<b>Adquisición de materias primas</b>			
1.Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones adecuadas para su conservación			
2.Al adquirir la materia prima el encargado verifica que estén en óptimas condiciones			
3.La adquisición de materias primas se realiza en horas de menor movimiento para poder realizar una inspección adecuada			
4.Se verifica la temperatura de llegada de los cárnicos para su conservación en congelación, refrigeración			
5.Se toma en cuenta la fecha de caducidad para evitar adquirir productos caducados			
6.En el caso de enlatados se considera que las mismas no presenten óxido ni abolladuras y que se encuentren en buenas condiciones			
<b>Producción</b>			
7.El área de producción se mantiene limpia			
8.El área de producción se mantiene ordenada			
9.Para la preparación de alimentos manejan tiempos según la receta establecida			
10.Al descongelar los alimentos se realiza mediante métodos seguros (refrigeración, agua potable, microondas, etc)			

11.Existe un correcto lavado y desinfectado de frutas			
12.Existe un correcto lavado y desinfectado de verduras			
13..Se controla el riesgo de contaminación (biológicos, químicos, físicos) de los productos durante la elaboración			
14.Cuentan con campanas para la extracción de vapores, olores.			
15.El área de producción cuenta con buena ventilación			
16.El área de producción cuenta con buena iluminación			
17.El área de producción cuenta con temperatura adecuada de trabajo			
18.Cuentan con basureros para los desperdicios			
19.Los basureros se encuentran lejos de cualquier materia prima			
20.Para la cocción de los alimentos utilizan agua potable			
21.Los productos que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario			
22.Se cocinan las cantidades necesarias para evitar pérdidas y desperdicios			
23.Se considera el uso de equipos previamente limpios y desinfectados en un mismo producto			
24.Se considera el uso de utensilios previamente limpios y desinfectados en un mismo producto			
25.Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia para realizar sus labores diarias			
26.Los trabajadores cuentan con indumentaria apropiada para realizar sus labores diarias			

27.Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación			
28.Las mesas de trabajo son de acero inoxidable			
29.Las mesas de trabajo son fáciles de limpiar			
30. Las estanterías son de acero inoxidable o de plástico apto para uso alimentario			
31. El área de trabajo es lo suficientemente grande para separar los alimentos crudos de los cocinados durante su preparación			
32. El equipamiento del área de producción es nuevo			
33. El equipamiento del área de producción se encuentra en buen estado			
34. Existe separación de áreas funcionales en el restaurante			
<b>Adaptación del Producto</b>			
35.Al finalizar la elaboración de los productos, se los coloca en una línea de servicio			
36.Los productos se sirven a una temperatura adecuada			
37.La vajilla y cubertería se encuentra limpia para el servicio de los alimentos			
38.La presentación del producto es adecuada			
39.Existe un protocolo para la atención de los clientes			
40.Al desocupar un cliente la mesa ésta es limpiada			
41. El área del comedor dentro del restaurante mantiene una correcta limpieza e higiene			
42.Las mesas del área del comedor se encuentran en buen estado			
43.Las sillas del área del comedor se encuentran en buen estado			
44. El salón del restaurante posee cierta decoración atractiva			
45 Posee el área del comedor iluminación adecuada que permita una buena visibilidad			
46. El acceso al restaurante cuenta con un espacio amplio			

## Anexo 2. Cuestionario

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE GASTRONOMÍA



Trabajo de titulación: Plan de mejoras de producción gastronómica para el restaurante “La cocina del sabor” en el sector de Carcelén-Quito

### ENCUESTA AL CLIENTE

**Objetivo:** Determinar las falencias en las áreas de producción y servicio dentro del restaurante “La Cocina del Sabor” a partir de las respuestas proporcionadas por los clientes en la encuesta.

**Instrucción:** A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con la experiencia que tuvo al consumir el desayuno o almuerzo dentro del Restaurante “La Cocina del Sabor”, lea detenidamente cada interrogante y marque con una x en el recuadro donde está la respuesta que usted considera correcta.

En las primeras tres preguntas escoja la respuesta que vaya acorde a su información personal

**1. Seleccione el rango de edad al que pertenece.**

- 20 a 30 años
- 30 a 40 años
- 40 a 50 años
- 50 años en adelante

**2. Señale su nivel de ingresos económicos.**

- \$ 400 - \$ 600
- \$ 600 - \$ 800
- \$ 800 - \$ 1000
- \$ 1000 en adelante

**3. ¿Qué razones tuvo para comer por el sector de Carcelén Alto?**

- Trabaja cerca del sector
- Vive en Carcelén
- Se trasladó a Carcelén por algún trámite
- Fue a visitar un familiar o conocido

En la siguiente sección se describen preguntas relacionadas con el ambiente/ entorno que presenta el restaurante “La Cocina del Sabor”, marque con una X la respuesta que considere adecuada en base a su propia experiencia vivida dentro de dicho restaurante.

**4. Considera usted que la decoración del restaurante “La Cocina del sabor” es agradable a la vista.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Posee el restaurante una iluminación adecuada, con luz eléctrica que permite una buena visibilidad dentro del área de comedor.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Cree usted que el restaurante es abrigado cuando hace frío en Carcelén, o produce un ambiente refrescante cuando hace demasiado calor en el sector.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**7. El restaurante tiene música relajante y satisfactoria.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

**8. Las mesas y sillas del restaurante son cómodas y se encuentran en buen estado.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

**9. Puede acceder y movilizarse dentro del local de comida de forma sencilla y sin complicaciones.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

**10. Los baños del restaurante están limpios y aptos para su uso.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

**11. El área de comedor dentro del restaurante mantiene una correcta limpieza e higiene.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

En la siguiente sección se presentan preguntas vinculadas con el servicio del restaurante “La Cocina del Sabor”, marque con una X en el recuadro donde está la respuesta correcta, tomando en cuenta una escala del 1 al 5 donde: 1 es muy malo/a, 2 es malo/a, 3 es regular, 4 es bueno/a y 5 es muy bueno/a.

**12. Cómo calificaría usted la atención de servicio que recibió por parte de los meseros.**

1	2	3	4	5

**13. Como fue la resolución de inquietudes y quejas por parte del personal en el restaurante.**

1	2	3	4	5

**14.Cuál es su opinión acerca de la apariencia y pulcritud de los trabajadores en el restaurante.**

1	2	3	4	5

**15.Cuál era el estado de la vajilla cuando le sirvieron su desayuno o almuerzo.**

1	2	3	4	5

**16. Como evaluaría usted la descripción del menú de comida proporcionada por el mesero/a que le atendió.**

1	2	3	4	5



En la siguiente sección se detallan preguntas relacionadas con los platos de comida que presenta el restaurante “La Cocina del Sabor” durante los desayunos y almuerzos, marque con una x la respuesta que considere adecuada en base a su propia experiencia vivida dentro de dicho restaurante.

**17. Cree usted que el menú del restaurante es variado durante el desayuno y el almuerzo.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Considera usted que los platos de comida poseen una atractiva apariencia visual, un delicioso sabor, un buen aroma y una agradable textura**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. Considera que la cantidad de alimentos en cada plato va acorde a lo que usted esperaba recibir.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Existe una correcta higiene y sanidad en los platos de comida.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Cree usted que el precio de los desayunos y almuerzos es el adecuado en relación con la calidad de los mismos.**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En la siguiente sección se desglosan preguntas relacionadas con el tiempo que el cliente estuvo dentro del restaurante “La Cocina del Sabor”, escoja la respuesta que considere adecuada.

**22. Cuanto tiempo tuvo que esperar para que el mesero anotara su pedido.**

- 1-10 min
- 10-20 min
- 20-30 min
- 1 hora en adelante

**23. Cuanto tiempo tardo en recibir su desayuno o almuerzo.**

- 1-10 min
- 10-20 min
- 20-30 min
- 1 hora en adelante

**¡Gracias por su colaboración!**