



Universidad de Guayaquil

Facultad De Ingeniería Química

Carrera Licenciatura en Gastronomía

Propuesta de Trabajo de Titulación

Tema:

**Propuesta para la reestructuración del restaurante “Todos Vuelven” ubicado en el
recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil.**

Autor:

Quimí Mora Carlos Julio

Tutor:

Ing. Rigoberto Roddy Peñafiel León. Mgr.

Guayaquil

Octubre, 2020



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía



ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Guayaquil, 05 de Octubre de 2020

Ing.
Carlos Muñoz Cajiao, MSC.
DIRECTOR (A) DE LA CARRERA
FACULTAD DE INGENIERÍA
QUÍMICA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **Propuesta para la reestructuración del restaurante “Todos Vuelven” ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil**, del estudiante **Quimí Mora Carlos Julio**, indicando que ha cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Ing. Rigoberto Roddy Peñafiel León, Mgtr.
C.I. 0917240376
FECHA: 05/10/2020



ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado, **Ing. Rigoberto Roddy Peñafiel León**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Quimí Mora Carlos Julio**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciatura en Gastronomía.

Se informa que el trabajo de titulación: **Propuesta para la reestructuración del restaurante “Todos Vuelven” ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio Urkund, quedando el **1%** de coincidencia.



Document Information

Analyzed document	QUIMI_MORA_CARLOS_JULIO_TESIS_UNIVERSIDAD_GUAYAQUIL.docx (D80429748)
Submitted	10/1/2020 7:10:00 PM
Submitted by	
Submitter email	carlos_quimi@outlook.es
Similarity	1%
Analysis address	rigoberto.penafiell.ug@analysis.urkund.com

Ing. Rigoberto Roddy Peñafiel León, Mgtr.

C.I. 0917240376

FECHA: 05/10/20



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía



ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 16 de Octubre del 2020

Q.F

LUIS ZALAMEA MOLINA, Mgtr.

DIRECTOR (A) DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA.

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación “Propuesta para la reestructuración del restaurante “TODOS VUELVEN” ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil.” del estudiante

CARLOS JULIO QUIMÍ MORA.

Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 17 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE.

C.I. 0908885429

FECHA: 16/10/2020



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía



ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIONACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN DEL RESTAURANTE “TODOS VUELVEN” UBICADO EN EL RECINTO PUERTO EL MORRO, CANTÓN GUAYAQUIL.	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	QUIMÍ MORA CARLOS JULIO	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	REVISOR: TNLGA. GRACE MOLINA BRAVO, MAE. TUTOR: ING. RIGOBERTO RODDY PEÑAFIEL LEÓN, MGTR.	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
UNIDAD/FACULTAD:	FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA	
GRADO OBTENIDO:	LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	OCTUBRE 2020	NO. DE PÁGINAS: 238
ÁREAS TEMÁTICAS:	DESARROLLO LOCAL Y EMPRENDIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE Y SUSTENTABLE	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Reestructuración, Procesos, Estandarización, Calidad, Imagen Corporativa.	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El restaurante “Todos Vuelven”, es un establecimiento el que se ubica en el recinto “Puerto El Morro, se ha considerado establecer un proyecto involucrando el diagnóstico y posterior una propuesta de reestructuración al mencionado restaurante, por la emergencia sanitaria actual deben intervenir procesos, para potenciar las cualidades del restaurante, 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 (ARCSA), y como resultado total se visualiza que existen oportunidades de mejora administrativas en cuanto a imagen empresarial, planificación e instauración de estrategias; como la disminución de desperdicios en materia prima, junto a el desarrollo por la estandarización de los procesos, análisis de ejecución en marketing digital, por adaptación de empresa a principales redes sociales y diseñar una imagen de compromiso, por la divulgación de experiencias de clientes, además de expandir la imagen turística de la localidad, 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.</p>	
ADJUNTO PDF:	SI (X)	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0967281958	E-mail: carlos_quimi@outlook.es
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ing. Roddy Peñafiel León Teléfono: 0998656359 E-mail: rigoberto.penafiell@ug.edu.ec	



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía



ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA
INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES
NO ACADÉMICOS

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, Quimí Mora Carlos Julio, con C.I. No. 095366230-1, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Propuesta para la reestructuración del restaurante “Todos Vuelven” ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil”**, son de mi absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Quimí Mora Carlos Julio

C.I. No. 095336230-1

Dedicatoria:

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios todopoderoso en el cielo, sin su fortaleza que me alimentaba día a día no se daría la culminación de este proyecto, junto con el apoyo constante de mi familia, quienes son mi pilar fundamental todos los días, quienes con sus esfuerzos colocaron mis necesidades de años de estudio como primordial, junto a la dedicación de inculcarme valores para ser una mejor versión de ser humano cada día.

Agradecimiento:

Agradezco a mi dos madres a la Santísima María Auxiliadora en el cielo y en la tierra mi señora madre, ambas con su cariño, persistencia y fé en mi persona, quienes me guiaron en todo momento pese a dificultades y tribulaciones me enseñaron que, solo Dios es el único en quien podremos confiar en momentos difíciles y a quien se debe agradecer en los momentos de felicidad, a mi padre quién tuvo toda la predisposición de ayudarme en recursos para el desarrollo del proyecto junto al ánimo y fortaleza impartida, y finalmente a mi hermano quién con su experiencia supo guiarme y alentarme a ser constante en el desarrollo de la presente investigación.

Tabla de contenido

Nombre del proyecto:	1
<i>Línea De Investigación:</i>	<i>1</i>
<i>Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable</i>	<i>1</i>
<i>Sublínea de Investigación:</i>	<i>1</i>
Resumen ejecutivo	2
Abstract:	3
1. Capítulo I: Problema	4
<i>1.1. Planteamiento del Problema</i>	<i>4</i>
<i>1.2. Justificación Del Problema</i>	<i>6</i>
<i>1.3. Objetivos De La Investigación</i>	<i>9</i>
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos.....	9
2. Capítulo II: Marco Teórico	10
<i>2.1. Fundamentación Teórica</i>	<i>10</i>
2.1.1. Reestructuración Empresarial.....	10
2.1.2. Objetivos de la reestructuración.....	11
2.1.3. Diseño Organizacional.....	11
2.1.4. Modelos de diseños organizacionales Empresariales	12

2.1.5. Dirección estratégica.....	13
2.1.6. Planificación estratégica	13
2.1.7. Análisis organizacional.....	14
2.1.8. Análisis FODA.....	15
2.1.8.1. Entorno externo de la empresa	15
2.1.8.2. Entorno interno de la empresa.....	16
2.1.9. Ventaja competitiva	16
2.1.10. Marketing.....	17
2.1.11. Restaurante.....	17
2.1.12. Restaurante temático	18
2.1.1. Servicio al cliente.....	18
2.1.2. Categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas:.....	18
2.1.3. Sistema de puntuación	19
2.1.4. Organigrama de un restaurante	20
2.1.5. Distribución de un restaurante	22
2.1.5.1. Procesos de prestación de servicios de alimentos y bebidas.	23
2.1.5.2. Área Logística	24
2.1.5.3. División de espacios en un restaurante por su función.....	24
2.1.6. Parroquia El Morro	25
2.1.6.1. Historia de la Parroquia El morro.....	25
2.1.6.2. Parroquia El morro	26
2.1.6.3. Recurso de suelo de la parroquia del Morro.....	27
2.1.6.4. Clima de la parroquia El Morro	28
2.1.6.5. Perfil Demográfico.....	28

2.1.6.6.	Turismo de la Parroquia El Morro.....	29
2.1.6.7.	Costumbres y tradiciones	30
2.1.7.	Historia del restaurante “Todos vuelven”.....	31
2.1.7.1.	Platos ofertados en el restaurante todos vuelven.....	32
2.2.	<i>Marco Conceptual</i>	33
2.2.1.	Contaminación de los alimentos	33
2.2.2.	Contaminantes biológicos.....	34
2.2.3.	Bacterias.....	34
2.2.4.	Bacteria salmonella tifi.....	34
2.2.5.	Escherichia Coli.....	35
2.2.6.	Salmonella no tifoidea.....	35
2.2.7.	Shigella Spp.....	36
2.2.8.	Contaminantes de carácter químico	36
2.2.9.	Contaminantes físicos.....	36
2.2.10.	Contaminación cruzada.....	37
2.2.11.	Eta's (enfermedades transmitidas por alimentos).....	37
2.2.12.	Higiene de los alimentos.....	37
2.2.13.	Cadena alimentaria.....	37
2.2.14.	Infección.....	38
2.2.15.	Intoxicación.....	38
2.2.16.	Inocuidad de alimentos.....	38
2.2.17.	Distanciamiento social.....	38
2.2.18.	Buenas prácticas de manufactura o fabricación (BPM/BPF).....	39
2.2.19.	Inocuidad de alimentos.....	39

	VII
2.3. <i>Marco Legal</i>	40
2.3.1. Plan de desarrollo 2017-2021	40
2.3.2. Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo Alimentos y Bebidas. Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN).....	41
2.3.3. Instructivo Descriptivo de Establecimientos Sujetos a Vigilancia y Control Sanitaria	42
3. Metodología de la Investigación	44
3.1. <i>Tipos de investigación</i>	44
3.2. <i>Metodología de la investigación</i>	45
3.2.1. Metodología Cualitativa.....	45
3.2.2. Metodología Cuantitativa.....	46
3.2.3. Método inductivo.....	46
3.3. <i>Técnicas de investigación</i>	47
3.3.1. Observación.....	47
3.3.1.1. Entrevistas.....	47
3.3.1.2. Encuesta.....	48
3.4. <i>Determinación de la muestra</i>	48
3.4.1. Población y muestra.....	48
3.4.2. Diseño de recolección de datos.....	50
3.4.3. Encuesta realizada a los comensales del restaurante “Todos Vuelven”	50
3.5. <i>Entrevista</i>	69
3.5.1. Entrevista realizada al propietario del restaurante “Todos Vuelven”	69
3.5.2. Entrevista realizada al personal del restaurante “Todos Vuelven”	71

3.6.	<i>Evaluación de las condiciones externas e internas actuales del restaurante...</i>	73
3.6.1.	Diagnóstico Interno de la empresa.....	73
3.6.2.	Diagnóstico Externo de la empresa.....	75
3.6.2.1.	Área de comedor.....	76
3.6.2.2.	Área de producción de alimentos	77
3.6.2.3.	Área de servicios sanitarios	78
3.6.2.4.	Área de recepción y almacenamiento.....	78
3.6.2.5.	Área de residuo de desechos.....	79
3.6.2.6.	Sistema de facturación.....	79
3.6.2.7.	Documentación de permisos, señaléticas en el establecimiento	80
3.6.2.8.	Instalaciones del restaurante, de punto de electricidad y ventilación....	81
4.	Capítulo IV Propuesta.....	82
4.1.	<i>Plan estratégico administrativo.....</i>	83
4.1.1.	Logotipo:.....	83
4.1.2.	Misión:.....	83
4.1.3.	Visión:.....	83
4.1.4.	Valores:.....	84
4.1.5.	Reglamento Interno Corporativo	85
4.1.5.1.	Capítulo I: Políticas de la empresa a colaboradores	85
4.1.5.2.	Capítulo II: Procedimientos de regulación	85
4.1.5.3.	Capítulo III: Escalas de faltas leves, graves y sus sanciones pertencientes.....	86
4.1.5.4.	Capítulo IV: Horario laboral y horas extras	87

4.1.5.5.	Capítulo V: Prohibiciones del personal.....	88
4.1.5.6.	Capítulo V: atención al cliente	89
4.1.5.7.	Capítulo VI: Obligaciones de la empresa.....	90
4.1.5.8.	Capítulo VII: Vigencia y disposición final del reglamento interno.....	90
4.1.6.	Estructura de organigrama de personal del restaurante “Todos Vuelven” ..	91
4.1.7.	Análisis F.O.D.A.....	92
4.1.7.1.	Planificación de estrategias para el restaurante “Todos Vuelven”	94
4.1.7.2.	Objetivo estratégico 1:.....	94
4.1.7.3.	Objetivo estratégico 2:.....	95
4.1.7.4.	Objetivo estratégico 3:.....	96
4.1.7.5.	Objetivo estratégico 4:.....	97
4.1.8.	Acciones de marketing digital operativo	98
4.1.8.1.	Objetivo estratégico 1:.....	98
4.1.8.2.	Objetivo estratégico 2:.....	99
4.1.8.3.	Objetivo estratégico 3:.....	100
	Atraer visitantes al sector turístico y ofertar promociones para infundir en ellos visitas recurrentes en posteriores vacaciones.....	100
4.1.9.	Plan de marketing	101
	Acciones de marketing analítico	101
4.1.9.1.	Análisis FODA de tipo digital de la empresa “Todos Vuelven”	101
4.1.10.	Acciones de marketing estratégico	103
4.1.10.1.	Ventaja competitiva.....	103
4.1.10.2.	Segmentación de mercado.....	104
4.2.	<i>Cronograma de capacitaciones para el personal del restaurante “Todos</i>	

Vuelven". 105

4.3.	<i>Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante "Todos Vuelven"</i>	106
4.4.	<i>Recetas estandarizada de platos del restaurante "todos vuelven"</i>	113
4.4.1.	Sopas:	114
4.4.1.1.	Receta estándar de sopa marinera.....	114
4.4.1.2.	Receta estándar de sopa de camarón	115
4.4.1.3.	Receta estándar de sopa de cangrejo	116
4.4.2.	Ceviches:.....	117
4.4.2.1.	Receta estándar de ceviche de cangrejo	117
4.4.2.2.	Receta estándar de ceviche mixto.....	118
4.4.2.3.	Receta estándar de ceviche de camarón	119
4.4.2.4.	Receta estándar de ceviche de concha.....	120
4.4.2.5.	Receta estándar de ceviche de pescado	121
4.4.3.	Ensaladas.....	122
4.4.3.1.	Receta estándar de ensalada mixta	122
4.4.3.2.	Receta estándar de ensalada de cangrejo.....	123
4.4.3.3.	Receta estándar de ensalada de camarón.....	124
4.4.4.	Arroces:.....	125
4.4.4.1.	Receta estandarizada de arroz marinero	125
4.4.4.2.	Receta estandarizada de arroz con cangrejo.....	126
4.4.4.3.	Receta estándar de arroz con camarón	127
4.4.4.4.	Receta estándar de arroz con concha.....	128
4.4.5.	Camarones:	129

4.4.5.1.	Receta estandarizada de camarón al ajillo.....	129
4.4.5.2.	Receta estandarizada de camarón apanado.....	130
4.4.5.3.	Receta estandarizada tortilla de camarón	131
4.4.5.4.	Receta estandarizada de sango de camarón.....	132
4.4.6.	Cazuelas:.....	133
4.4.6.1.	Receta estandarizada de cazuela de pescado	133
4.4.6.2.	Receta estándar de cazuela de camarón.....	134
4.4.7.	Pescados:.....	135
4.4.7.1.	Receta estandarizada de corvina frita	135
4.4.7.2.	Receta estandarizada de corvina sudado	136
4.5.	<i>Propuesta de infraestructura de las distintas áreas</i>	<i>137</i>
4.5.1.	Distribución de áreas.....	137
4.5.1.1.	Área de Comedor.....	137
4.5.1.2.	Área de cocina	140
4.5.1.3.	Ventilación del área de producción	144
4.5.1.4.	Tachos de almacenamiento de residuos	144
4.5.1.5.	Área de servicios higiénicos.....	145
4.5.1.6.	Área de almacenamiento y compra de la materia prima	147
4.5.1.7.	Utensilios de cocina.....	147
4.6.	<i>Financiamiento e inversión.....</i>	<i>148</i>

	XII
Conclusiones	151
Recomendaciones	152
Bibliografía	154

Índice de tablas

Tabla 1. Rango de edad.....	51
Tabla 2: Género de encuestados.	52
Tabla 3: Nivel de ocupación	53
Tabla 4. Estado civil	54
Tabla 5. Ingreso promedio	55
Tabla 6.- ¿Cómo conoció el restaurante “Todos Vuelven”?.....	56
Tabla 7: ¿Con qué frecuencia realiza su visita al restaurante?	57
Tabla 8. ¿Cuál es su opinión respecto a la ubicación del establecimiento?.....	58
Tabla 9. ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?	59
Tabla 10: ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?.....	60
Tabla 11. ¿Cuál es su calificación respecto a la calidad de servicio brindado por los colaboradores?	61
Tabla 12: ¿Cuál es su calificación respecto a la agilidad y despacho de los platos?	62
Tabla 13: ¿Cuál es su calificación respecto a la vajilla que posee el restaurante?	63
Tabla 14: ¿Cuál es su calificación respecto a la presentación y temperatura de la comida?	64
Tabla 15: ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad y precio de los platos ofertados?.....	65
Tabla 16: ¿Cuál es su calificación respecto al mobiliario del comedor del restaurante?.....	66
Tabla 17: ¿Cuál es su calificación respecto a los servicios higiénicos del lugar?	67
Tabla 18: ¿Cuál de estos aspectos cree usted que el restaurante debería mejorar?	68
Tabla 27. Cronograma de capacitaciones del restaurante "Todos Vuelven"	105

Tabla 28: Procedimientos de higienización y desinfección de cocina.....	106
Tabla 29. Procedimientos de manejo de químicos.....	107
Tabla 30. Procedimiento de higiene y desinfección de servicios higiénicos	108
Tabla 31. Procedimientos para el control de plagas	109
Tabla 32. Procedimientos para la manipulación de desechos.....	110
Tabla 33. Procedimientos para almacenar productos.	111
Tabla 34. Procedimientos de higienización y desinfección	112
Tabla 44. Receta estándar sopa marinera.....	114
Tabla 45. Receta estándar de sopa de camarón.....	115
Tabla 46. . Receta estándar de sopa de cangrejo.....	116
Tabla 47. Receta estándar de ceviche de cangrejo.....	117
Tabla 48. Receta estándar de ceviche mixto	118
Tabla 49. Receta estándar de ceviche de camarón.....	119
Tabla 50. Receta estándar de ceviche de concha	120
Tabla 51. Receta estándar de ceviche de pescado.....	121
Tabla 52. Receta estándar de ensalada mixta.....	122
Tabla 53. Receta estándar de ensalada de cangrejo	123
Tabla 54. Receta estándar de ceviche de camarón.....	124
Tabla 55. Receta estándar de arroz marinero.....	125
Tabla 56. Receta estándar de arroz con cangrejo.....	126
Tabla 57. Receta estándar de arroz con camarón.....	127
Tabla 58. Receta estándar de arroz con concha	128
Tabla 59. Receta estándar de camarón al ajillo.....	129

Tabla 60. Receta estándar de camarón apanado	130
Tabla 61. Receta estándar de tortilla de camarón	131
Tabla 62. Receta estándar de sango de camarón.....	132
Tabla 63. Receta estándar de cazuela de pescado.....	133
Tabla 64. Receta estándar de cazuela de camarón	134
Tabla 65. Receta estándar de corvina frita.....	135
Tabla 66. Receta estándar de corvina sudado	136
Tabla 67. Lista de utensilios a adquirir	147
Tabla 35. Formato de registro de limpieza	227
Tabla 36. Ficha de control de temperatura en equipos de refrigeración.....	228
Tabla 37, Ficha de registro de manejo de desechos por categoría.....	229
Tabla 38. Ficha de visita de control de plagas	230
Tabla 39. Formato de lista de compras	231
Tabla 40. Formato de control de materia prima.....	232
Tabla 41. Características de compra de materia prima del restaurante.....	233
Tabla 42. Tabla de temperaturas de almacenamiento para mariscos y pescados	237

Índice de gráficos

Ilustración 1. Menú de platos ofertados por restaurante "Todos Vuelven"	33
Ilustración 2. Rango de edades de encuestados	51
Ilustración 3. Género perteneciente a encuestados	52
Ilustración 4: Nivel de ocupación5	53
Ilustración 5: Estado civil	54
Ilustración 6. Ingreso promedio	55
Ilustración 7. ¿Cómo conoció el restaurante “Todos Vuelven”?	56
Ilustración 8.- ¿Con qué frecuencia realiza su visita al restaurante?	57
Ilustración 9: ¿Cuál es su opinión respecto a la ubicación del establecimiento?.....	58
Ilustración 10: ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?.....	59
Ilustración 11. : ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?.....	60
Ilustración 12: ¿Cuál es su calificación respecto a la calidad de servicio brindado por los colaboradores?	61
Ilustración 13. ¿Cuál es su calificación respecto a la agilidad y despacho de los platos?	62
Ilustración 14: ¿Cuál es su calificación respecto a la vajilla que posee el restaurante?.....	63
Ilustración 15: ¿Cuál es su calificación respecto a la presentación y temperatura de la comida? 64	
Ilustración 16: ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad y precio de los platos ofertados?.....	65
Ilustración 17: ¿Cuál es su calificación respecto al mobiliario del comedor del restaurante?.....	66
Ilustración 18; ¿Cuál es su calificación respecto a los servicios higiénicos del lugar?	67
Ilustración 19: ¿Cuál de estos aspectos cree usted que el restaurante debería mejorar?.....	68

Ilustración 39. Logotipo de Restaurante "Todos Vuelven"	83
Ilustración 40. Organigrama de personal de restaurante "Todos Vuelven"	91
Ilustración 43: Plano de las instalaciones actuales de la Fase 1 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven". "(vista superior).....	138
Ilustración 44. Plano de las instalaciones de la Fase 1 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven", según la propuesta. "(vista superior).....	139
Ilustración 45. Plano de las instalaciones actuales de la Fase 2 y 3 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven". "(vista superior).....	139
Ilustración 46. Plano de las instalaciones actuales de la fase 2 y fase 3 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven" según la propuesta. "(vista superior)	140
Ilustración 47. Plano actuales de las instalaciones del área de producción del restaurante "Todos vuelven" (vista superior).....	141
Ilustración 48. Plano de las instalaciones del área de producción del restaurante "Todos vuelven" aplicando la propuesta (vista superior)	142
Ilustración 49. Gráfica de la parte 3 del área de producción (vista lateral)	142
Ilustración 50. Gráfica de la parte 2 de la área de producción (vista lateral).....	143
Ilustración 51. Gráfica de la parte 1 del área de producción (vista lateral)	143
Ilustración 52. Gráfica del área de los servicios sanitarios del restaurante "Todos Vuelven"(vista superior)	145
Ilustración 53. Plano con las adecuaciones en propuesta al restaurante "Todos Vuelven"	146
Ilustración 54. Plano según la propuesta en el área de producción del restaurante "Todos Vuelven"	148
Ilustración 55. Plan de inversión del área de comedor	149

Ilustración 56. Plan de inversión del área de cocina.....	149
Ilustración 57. Plan total de inversión del restaurante "Todos Vuelven"	150
Ilustración 19: Contenedor para almacenamiento de basura	196
Ilustración 41. Procedimiento de lavado de manos	219
Ilustración 42. Procedimiento de desinfección de manos.....	220

Índice de anexos

Anexo 1. Carta de autorización de tema en restaurante "Todos Vuelven"	163
Anexo 2. Objetivo 5 de Plan Nacional de desarrollo 2017-2021.....	164
Anexo 3. Menú actual del restaurante "Todos Vuelven"	166
Anexo 4. Encuesta de análisis a clientes del restaurante "Todos Vuelven".....	167
Anexo 5. Ficha de evaluación para restaurante y cafeterías (ARCSA)	172
Anexo 6: Ficha de evaluación para restaurantes/ cafeterías (ARCSA) (Aplicada al restaurante en mención del proyecto).....	175
Anexo 7. Cuadro de funciones del personal del restaurante “Todos Vuelven”	181
Anexo 8. Funciones del administrador de restaurante	182
Anexo 9. Funciones de jefe de compras	183
Anexo 10. Funciones de jefe de cocina.....	184
Anexo 11. Funciones de cocinero	185
Anexo 12. Funciones del mesero	186
Anexo 13. Formato de satisfacción al cliente del restaurante "Todos Vuelven"	187
Anexo 14. Formato de manual de procedimientos operativos estandarizados del restaurante "Todos Vuelven"	188
Anexo 15. Modelo de receta estándar a implementar en los platos del restaurante "Todos Vuelven"	189
Anexo 16. Evidencia de realización de encuesta	189
Anexo 17. Fachada de restaurante (parte externa).....	190
Anexo 18. Evidencia de menú del restaurante.....	190
Anexo 19. Evidencia de medición de áreas	191

Anexo 20. Reunión #1 vía plataforma vía Zoom.....	191
Anexo 21. Reunión #2 de planificación vía plataforma Zoom.	192
Anexo 22. Evidencia fotográfica una sección de comedor.....	193
Anexo 23. Foto primera etapa del comedor.....	193
Anexo 24. Evidencia fotográfica de la cocina del establecimiento	194
Anexo 25: Evidencia de cocina industrial	194
Anexo 26. Evidencia fotográfica del equipo de congelación	195
Anexo 27: Legumbreira en el área de cocina.....	195
Anexo 28. Zona de desechos de residuos en cocina	196
Anexo 29: Extintor en la cocina del establecimiento.....	196
Anexo 30: Zona de contenedor de basura.....	196
Anexo 31: Evidencia de factura manual del establecimiento	197
Anexo 32: Evidencia de puntos de luz de la cocina del establecimiento.....	197
Anexo 33: Evidencia de letrero de prohibición de fumar	198
Anexo 34: Evidencia de almacenamiento de diversos tipos de insumos.....	198
Anexo 35: Evidencia de estado de servicios sanitarios	198
Anexo 36. Resultado de sistema antiplagio Urkund.	238

Nombre del proyecto:

Propuesta para la reestructuración del restaurante “Todos Vuelven”, ubicado en el recinto Puerto El Morro, parroquia El Morro, cantón Guayaquil.

Línea De Investigación:

Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable.

Sublínea de Investigación:

Gestión del conocimiento, modelos organizacionales en contextos inclusivos y globales.



“Propuesta para la reestructuración del restaurante “Todos Vuelven” ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil.”

Autor: Carlos Julio Quimí Mora

Tutor: Ing. Rigoberto Roddy Peñafiel León Mgtr.

Resumen:

El restaurante “Todos Vuelven”, es un establecimiento el que se ubica en el recinto “Puerto El Morro, se ha considerado establecer un proyecto involucrando el diagnóstico y posterior una propuesta de reestructuración al mencionado restaurante, por la emergencia sanitaria actual deben intervenir procesos, para potenciar las cualidades del restaurante, 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 (ARCSA), y como resultado total se visualiza que existen oportunidades de mejora administrativas en cuanto a imagen empresarial, planificación e instauración de estrategias; como la disminución de desperdicios en materia prima, junto a el desarrollo por la estandarización de los procesos, análisis de ejecución en marketing digital, por adaptación de empresa a principales redes sociales y diseñar una imagen de compromiso, por la divulgación de experiencias de clientes, además de expandir la imagen turística de la localidad, 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.

Palabras claves:

Reestructuración, procesos, estandarización, calidad, imagen corporativa.



ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)

“Proposal for the restructuring of the restaurant "Todos Vuelven" located in the Puerto El Morro area, Guayaquil canton.”

Author: Carlos Julio Quimi Mora

Advisor: Ing. Rigoberto Roddy Peñafiel León Mgtr.

Abstract:

The restaurant "Todos Vuelven" is an establishment located in "Puerto El Morro" and researched in order to establish a project for involving the diagnosis and restructuring of the mentioned restaurant, despite of the current sanitary emergency period, processes must be done to enhance the qualities of the restaurant. That's why data was collected through interviews with the administrator and staff, through resources such as directed surveys at consumers, whose results in the areas have been analyzed by different mechanisms suggested by the evaluation form of restaurants belonging to (ARCSA). As a result, there are administrative improvement opportunities in terms of business image, planning and implementation of strategies; reduction of pollutant emissions, complemented with the development of the standardization in terms of processes, analysis of execution in digital marketing, adapting the company to social networks and designing an image based on familiar routes exposing customer experiences. Thus, to expand the touristic image of the town, sales become a new restaurant's method to attract customers, procedures manual is operating, and procedures for the staff, as well as a training plan serve as a model for the continuous improvement of the restaurant, guaranteeing customer's satisfaction.

Keywords:

Restructuring, processes, standardization, quality, corporate image.

1. Capítulo I: Problema

1.1. Planteamiento del Problema

En la vigente investigación se plantea la reestructuración como tal del establecimiento “Todos Vuelven”, se encuentra ubicado en el recinto Puerto El Morro, parroquia El Morro del cantón Guayaquil, este establecimiento del cual previamente se ha dado lugar a un diagnóstico de manera personal por un tiempo determinado anteriormente, y la opinión de clientes usuales que acuden al lugar de manera concurrente, cuenta con una popularidad media en la localidad por ser conocido por parte de los habitantes y ciertos visitantes quienes realizan el consumo de sus productos por encontrarse en la zona principal; además de esto las personas quienes laboran en el lugar, adoptan cuidados tanto de higiene al momento de realizar sus preparaciones y de llevar a cabo el servicio proporcionado a los clientes, pero sin embargo, han adoptado el desarrollo de estos parámetros de manera empírica sin haber recibido ciertas capacitaciones pertinentes en las áreas con las tareas a desarrollar.

Por tal razón se determina el planteamiento de realizar el estudio de las variables acerca de la falta de estandarización, de la estructura de procesos administrativos ejecutados como de producción en todas sus fases, señalando en particular a partir de la experiencia propia siendo consumidor del restaurante, junto con los comentarios de otros clientes, coincidiendo que el factor tiempo de servicios de entrega de los platos ofertados, como uno de los problemas a los que estaba sujeto el restaurante, presumiblemente en primer lugar por falta de estandarización de recetas, y por tanto los clientes perciben un tiempo de servicio mayor al esperado, a partir de un diagnóstico inicial se encontró un control ineficiente durante la producción, tanto el control y aprovechamiento de la materia prima a utilizar, minimizando mermas y/o residuos, también con el control de la rentabilidad de la actividad a realizar, debido a la falta de conocimientos

por parte de los administradores, entre otras áreas a analizar, y como resultado llevar al incorrecto funcionamiento del negocio, desencadenando que la satisfacción de los clientes se vea afectada y en cierta parte pierda la calidad del establecimiento en un periodo progresivo, finalmente uno de los problemas detectados, en síntesis, el factor de la ausencia del marketing en el restaurante, por la razón de limitarse a utilizar el sistema de *marketing boca a boca*; por la falta de adaptación de estrategias en esta área, la que si es correctamente empleada estará directamente relacionada al aumento de la demanda de consumidores, de posibles expansión de clientes en internet y redes sociales por motivos de bioseguridad frente a la pandemia de Covid - 19, en consecuencia, a un efímero crecimiento frente a sus competidores de la localidad, que posiblemente tengan una ventaja frente al establecimiento objeto de estudio, interviniendo en la aplicación de herramientas básicas para obtener productos que sean seguros para el consumo, como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), además de los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POE's), cuya finalidad es determinar mediante estos procesos los indicadores que aseguren en las etapas de antes, durante y después de los procesos realizados, con el resultado esperado sea efectivo para la seguridad alimentaria, y por lo tanto no afectar a la salud de los consumidores.

1.2. Justificación Del Problema

Se justifica la elaboración de este proyecto para desempeñar el diagnóstico de los procesos que se llevan a cabo de manera frecuente por parte de colaboradores del lugar, y según los resultados del estudio realizado se plantea una propuesta, la cual se enfocará como una oportunidad de mejora continua del establecimiento; por distintas variables si se observa que no se implementa un cambio podría derivar en consecuencias graves por la inexistencia de un mecanismo que sea dirigido a que el área productiva funcione a cabalidad, aplicando un control que sea necesario para radicar amenazas y/o futuros peligros en la manipulación de alimentos, estableciendo prevención de los mismos, procurando que involucre todas las etapas de los procesos participantes tanto antes, durante y después de cada una, con el objetivo para garantizar condiciones operacionales pertenecientes a la adquisición de productos inocuos, estableciendo características diferenciadas.

Los procesos administrativos se consideran de gran importancia, porque tienden a rediseñarse con el objeto de generar una cultura organizacional definida y esta, de manera redistributiva coordina según la actividad, generando una especie de organigrama funcional en relación a los procesos pertenecientes, además de la consideración de la promoción del restaurante como tal en un plan de marketing, herramienta que ayudará a manifestar la presencia del restaurante y los platos que ofrece el mismo; debido al empleo de este tipos de operaciones sanitarias antes mencionados, permitirán que se desarrollen todas sus actividades de una manera más preventiva, ordenada, simplificada y con directrices específicas para la completa satisfacción de los clientes en todos los ámbitos tanto externos e internos, cuya experiencia sea totalmente agradable; priorizando la calidad en cada uno de sus procesos.

Dada así a parte de la solución del problema presente en el lugar, por otra parte se observan ciertas falencias en el ámbito de las operaciones estableciendo un riesgo a exposición de materia externa provocando un tipo de contaminación física al alimento servido, aparte de provocar un peligro de contaminación de carácter biológico a la exposición del entorno en donde se encuentran insectos y agentes patógenos.

El presente proyecto está basado en objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) del actual gobierno señala en los *Objetivos Nacionales de Desarrollo*, en el eje número uno (2) denominado como *Economía al servicio de la sociedad* en los objetivos quinto (5) y sexto (6) respectivamente, en donde se especifica lo siguiente:

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva; Según (Mora, 2018) señala:

Impulsar una economía que se sustente en el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales, que guarde el equilibrio con la naturaleza e incorpore valor agregado a productos de mayor cantidad y mejor calidad; involucrando a todos los actores y democratizando, a más de los medios de producción, los medios de comercialización.
(p.80)

La ciudadanía destaca que para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia productiva y laboral de la oferta académica, junto con la profesionalización de la población; mecanismos de protección de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización

e infraestructura productiva. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas.(p.80)

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural; (Mora, 2018) señala que:

Una visión integral del desarrollo rural exige orientar las acciones y los propósitos para identificar nuevos espacios que sobrepasen a la producción primaria. Ello implica reconocer las particularidades del territorio, sus paisajes y los engranajes que cada espacio genera, para así identificar dinámicas territoriales caracterizadas por actividades diferenciadoras y con pertinencia local. (p.84)

En resumen, la implementación de los objetivos establecido en el plan del Buen vivir (2017-2021), tiene como finalidad impulsar la economía, cooperando para que los habitantes de tal manera, infundan más emprendimientos de tal tipo y complementarios, dando así una visión de progreso de mayor nivel a la localidad, activando la economía local junto a la gestión de apoyo de entidades gubernamentales y futuras inversiones del sector privado, por parte de empresas de carácter turístico, quienes observen una oportunidad de manera que el recinto Puerto El Morro, de mención al concepto de localidad en vías de desarrollo.

1.3. Objetivos De La Investigación

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de reestructuración del restaurante “todos vuelven” ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en el restaurante “Todos Vuelven” a través de una auditoría interna.
- Obtener información cualitativa y cuantitativa a través de entrevistas y encuestas para definir las oportunidades de mejora del establecimiento.
- Diseñar un prototipo de la propuesta para estandarizar procesos los cuales permitan una mejora en la estructura organizacional del restaurante “Todos Vuelven”.

2. Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. *Reestructuración Empresarial*

La reestructuración de una empresa, es una propuesta de un conjunto de mejoras, los cuales han sido investigados previamente según el entorno en el que la empresa y/o establecimiento se encuentran inmersos en competencia, así mismo como la adaptación de los procesos al cambio, fomentando un valor agregado según las aplicación de tendencias actuales en conjunto con medidas administrativas desarrolladas para alcanzar una mejor eficacia en resultados y su crecimiento empresarial sea el adecuado; este proceso involucra una serie de cambios, con la intención de mejorar adaptando medidas para no perder una posición que le permita ser competitivo y a su vez ser factible a nivel financiero, depende del tipo a cual se desee emplear, a causa de que existen reestructuraciones como las operativas, financieras, entre otras; en referencia a la primera mencionada se emplea cuando se desean adaptar estructuras de costes fijos, en caso de que se buscan adaptar los recursos a las necesidades que tenga la producción y al implementar tecnologías en procesos de negociación, tienen como opciones a realizarse en cualquier momento, por tanto se da la supervivencia de una empresa dependiendo de cómo esta se adapte a los cambios implantados en el entorno en donde operan, se recomienda que los procesos dirigidos a la reestructuración una vez empleados se dé a lo largo del tiempo, en si para que mantenga un continua revisión y la adaptación de sistemas de mantenimiento.

(Férrnandez, 2014)

2.1.2. Objetivos de la reestructuración

Los indicadores para que se dé una reestructuración va, desde la pérdida del posicionamiento, los cambios producidos por las nuevas tendencias de consumo, así mismo con la incorporación de nuevos competidores en la línea del negocio, los cambios tecnológicos provocan que los productos queden obsoletos, la pérdida de la rentabilidad con la incorporación de negocios de características idénticas, sumado a los riesgos que se producen en el entorno, pueden conllevar a la necesidad de establecer una reestructuración. Las causas para emplear una reestructuración a nivel corporativo se definen por el análisis de la situación de crisis; allí se obtienen causas tanto externas e internas; en causas externas como tal son factores que salen del control de la empresa, en el caso de las causas internas, se definen como causas en las que son dependientes de las gestiones que realizan de manera interna en las empresas; causas como la ineficacia de un equipo a cargo de la gestión a cambios necesarios que no afecten a la empresa, negarse a cambios, entre otras. (Férrandez, 2014)

2.1.3. Diseño Organizacional

Es un proceso en el cual se procede a la interpretación de cuál es el correcto funcionamiento de los procesos, por tanto el diseño organizacional adecuado a implementar es el que permite ajustar a las diferentes estructuras de la empresa, teniendo como finalidad, interrelacionar objetivos junto a las metas a nivel empresarial, elige una estructura de variables, en relaciones de autoridades en las organizaciones, mismas que se representan en conexiones de una sociedad en un recurso usado como los organigramas; esta es una representación de estructuras de ámbito interno, en la que se indican las formas en cómo interrelacionan funciones de índole diferente; el diseño organizacional representa resultados en un proceso de decisiones en elecciones estratégicas, facilita el flujo de información y por tanto, la toma de decisiones que favorezcan a la demanda de clientes como a los proveedores; por tanto,

es necesario implementar un diagnóstico a nivel corporativo, además de definen con claridad los planes estratégicos, con la finalidad de efectuar competitividad, la responsabilidad de trabajos-departamentos creando niveles que integren los departamentos y divisiones que permitan una respuesta rápida y efectiva a cambios en el ambiente, luego de ejecutar las estrategias correspondientes para alcanzar a cumplir objetivos, para conformarse un nivel de organización con efectividad junto a la productividad principalmente, mejorar las decisiones de la empresa por medio del desarrollo del diseño organizacional, esta se divide en dos tipos: sean diseños de tipo tradicional o de diseño innovador; el primero se basa en lo ya establecido en márgenes limitados, posterior al innovador se conceptualiza el desarrollo de las personas, siempre alineados a la corporación seguido de sus objetivos que se han establecido. (Pérez, 2016)

2.1.4. Modelos de diseños organizacionales Empresariales

Según (Daft, 2015) señala que:

La estructura como tal indica la forma en cómo se organizan y por tanto se coordinan actividades dentro de las empresas, estas deben mantenerse en una postura con resultados funcionales cuales se manifiestan para integrar los elementos que se consideran ideales para el funcionamiento correspondientes como los sistemas, procesos corporativos, y las jerarquías; los diseños organizacionales muestran un reflejo de la representación de los elementos que estos son componentes de la organización, por tanto cada tipo de organización a su vez da la forma de integrar y por tanto asignar los correspondientes recursos que son necesariamente implementados para operar en procesos con eficiencia y alcancen metas para eficacia. (p.92)

2.1.5. Dirección estratégica

Es definida principalmente como una influencia de bases al emplear decisiones que por medio de las funciones permitan a la empresa marque y cumpla sus objetivos; está centrada en la función de la integración de todas las áreas con el objetivo de alcanzar el éxito corporativo, desde la gerencia pasando finanzas, contabilidad hasta la producción y operaciones correspondientes, además la dirección estratégica se utiliza al referirse tanto desde la formulación, la implementación y por tanto la evaluación de resultados de las estrategias, el principal propósito de la dirección estratégica es el explotar como el crear oportunidades siempre a largo plazo, la dirección estratégica se basa en el mecanismo que utiliza la empresa, con el objeto de desarrollo corporativo de una empresa, generando un mecanismo de competencia, además de problemas de situaciones difíciles y en consecuencia que lleguen a dar dificultades a los procesos de la empresa, la interpretación favorable de la estrategia por la empresa, y destinar recursos estratégicos para el futuro, son parte del proceso de creación de las estrategias, y posterior se da el desarrollo de las estrategias, en el momento que se las adoptan de acuerdo a las necesidades de la organización. (Stephen R., Coulter M., 2014)

2.1.6. Planificación estratégica

La planificación como tal, se define como una herramienta que efectúa la organización correcta de los recursos, para permitir el análisis de la toma de decisiones, para llevar así a cabo los objetivos planteados, en correspondencia del estado del entorno corporativo, en relación a la lógica metodológica, la misma que se encuentra con el objeto de identificar brechas y en lógica metodológica, incide en el plan estratégico al involucramiento de políticas sociales, de la visión de la misma se constituye a partir de conceptos e ideologías de tipo social y político, para tener la unión entre objetivos por medio de recursos, estrategias empleadas; esta se entiende como el proceso en que combina la estructura,

recursos organizacionales los mismos que permiten determinar los objetivos planteados; la planificación como tal cumple un proceso involucrado tres elementos: estructura, procedimientos organizacionales y los recursos, esto en conjunto logran resultados eficaces en realidad con el logro de objetivos, estos deben ser organizados en orden de la jerarquía, se basa en eficiencia y efectividad para la mayor optimización de resultados, mediante el uso de recursos sujeto a la inversión por parte de la empresa afín, para resultados dirigido a los usuarios como para las actividades desempeñadas, en el compromiso en el seguimiento en secuencia de actividades a largo plazo, busca sobretodo dirigir el rumbo de la empresa, junto a las técnicas aplicadas a los objetivos de manera estratégica, para medir el desarrollo corporativo por medio de los objetivos. (Isodoro F., 2018)

2.1.7. Análisis organizacional

El análisis organizacional, es utilizado para establecer cuáles son los pasos que debe dar una corporación para cumplir sus metas empresariales, esta herramienta es utilizada para comprobar que los componentes existentes en cada uno de las áreas involucradas principalmente los departamentos se encuentren en interconexión y sean diseñados para ser eficientes, por tanto incurriendo en las metas a cumplir, relacionado con el desarrollo de las actividades, señala uno de los recursos de la revisión de organigramas, cuadros de la respectiva distribución de trabajo, así como los diagramas de flujo en procesos, el desempeño administrativo, con la finalidad de permitir un análisis de mayor tenacidad, generando un conocimiento propio de las áreas de trabajo, que contienen información necesaria para analizarse, se enfoca principalmente en organigramas que formen de tipo organizativa con el objeto de implementar estructuras de carácter jerárquica, designando funciones y por tanto responsabilidades, cumpliendo con los elementos de tipo básicos para una estructura de carácter organizacional. (Liliana M., et al. 2014)

2.1.8. Análisis FODA

Al definir el significado de FODA, establece el sistema que da paso a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las empresas como tal, especificando que consiste en dar paso a la empresa a ser sujeto de revisión de factores sean estos fuertes o débiles, una vez dada por cumplida la revisión se diagnostica por medio del resultado la situación de carácter interno y externa en la que se encuentra una organización, formando una especie de equilibrio que sea favorable a la empresa, es catalogado como un recurso involucrado en la toma de decisiones en una empresa como tal, recurriendo a su principal objetivo que es el de establecer de las principales fortalezas y oportunidades en una empresa, minimizando como tal debilidades y amenazas para potenciar el logro de objetivos planteados y llevados a cabo.((IGER), 2017)

2.1.8.1. Entorno externo de la empresa

Tal como lo indica su nombre se compone por variables las mismas que se encuentran fuera del control de tipo directo por parte de la organización estas se dividen en oportunidades y amenazas; la primera indica que da referencia a factores positivos en cuales se dan con el objeto de mejorar los resultados del factor estratégico de una empresa, recogiendo datos acerca de las nuevas tendencias en el mercado relacionado al entorno corporativo, en cambios de ámbitos diferentes en el mercado, y en las amenazas, afectan de una manera negativa a toda la empresa, arriesgando la etapa de crecimiento que esta tenga y por tanto su continua existencia, las amenazas una vez identificadas pueden convertirse estratégicamente en oportunidades, en el momento de identificarlas se cabe indagar sobre los obstáculos que estos presenten al realizar las actividades comerciales.((IGER), 2017)

2.1.8.2. Entorno interno de la empresa

Este entorno a nivel empresarial indica precisamente las variables internas que intervienen en el funcionamiento en una sociedad corporativa, con características de todo tipo de estructura y recursos disponibles los que usa la misma, dividiéndose así en: fortalezas y debilidades, en primer lugar referencia capacidades y recursos para sacar provecho, dando lugar a sacar ventaja a competidores, por otra parte las debilidades a las que hace referencia a los factores de los que se señalan a la empresa que tienen que emplear mejoras para hacerla más competitiva, y por tanto tener puntos a mejorar, como fortalezas de sus competidores, así mismo para poder identificarlas se recalcan las interrogantes de que logran los clientes percibir debilidades en la empresa. ((IGER), 2017)

2.1.9. Ventaja competitiva

Se define como ventaja competitiva, al desarrollo de la empresa frente a sus competidores en un estatus de preferencia iniciado por los clientes de un mercado constituye en sí, una especie de factor diferencial de productos o servicios dentro de las características de la empresa, de principal énfasis a ventaja de la empresa, organización, con el objeto a ser de referencia de competitividad de la empresa frente a las diferentes organizaciones del sector empresarial al que se dirige, siendo de preferencia sostenible a largo plazo, para que así continúe la actividad de producción y posterior venta en la que ciertos usuarios o consumidores prefieren los productos o servicios, para potenciar niveles de venta, así observar el desarrollo como tal sea porque perciben, en ellos productos de mayor valor frente a sus competidores debido a que suplen necesidades asimismo cumplen expectativas; la ventaja competitiva se define además como el único medio por recurso en que una empresa puede perdurar por un mediano a largo plazo en un mercado logrando sus metas de superar competencias en otras palabras debe fabricar barreras estratégicos a competidores existentes y a nuevas competencias futuras. (García, 2018)

2.1.10. Marketing

El marketing se define como una acción de la empresa, en el proceso de realizar la planificación y posterior ejecución de un producto desarrollando así una relación entre empresa y consumidor en un periodo de largo plazo, con el objetivo de conseguir las metas planteadas. Según (Alicia Martínez García, et al., 2014): la American marketing Asociación (1985) define el marketing como el proceso de planificar y ejecutar la concepción del producto, precio, promoción y distribución de ideas,, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan tanto objetivos individuales como los de las organizaciones.(p.8)

El marketing, en sí tiene como función del análisis del mercado para conocer los puntos fuertes y débiles de una organización, asimismo con las oportunidades y las amenazas en el entorno que se desarrolla, También para organizar los recursos y así lograr un eficiente resultado alcanzar objetivos, por último para ejecutar de la manera de vida las acciones para controlar y observar el desarrollo a nivel corporativo. (Alicia Martínez García, Marketing en la actividad comercial, et al., 2014)

2.1.11. Restaurante

Según el concepto del glosario de términos hoteleros y turísticos (Marrero, 2016) define que:

Un restaurante es el establecimiento público en donde se sirven distintas comidas y bebidas, estos se expenden mediante un precio establecido con la finalidad de ser consumidos en un local correspondiente (p. 121)

2.1.12. Restaurante temático

Según el concepto del glosario de términos hoteleros y turísticos (Marrero, 2016) define que:

Como un tipo de establecimiento perteneciente a la restauración, por tanto ambientado o dirigido a una temática a establecer, considerando el caso se declara de ámbito general o de aspecto más específico, y en el objeto de su recreación este se da el uso de materiales decorativos el mismo que da la pertenencia de alusión a la temática correspondiente.(p.121)

2.1.1. Servicio al cliente

Se utiliza la terminología de servicio al cliente como atención que realiza una empresa de toda índole a su cartera de clientes, en el desarrollo de actividades que tienen una finalidad de carácter monetario, en todas las áreas que se vean involucrada la interacción con los clientes, desde consultoría, pedidos y la aplicación de un buzón de sugerencias o reclamos, teniendo la importancia de realizar un buen trabajo en todos los aspectos como la atención de tipo personalizada y con agilidad, para determinar la finalidad de causar la satisfacción del cliente y por tanto, fidelizar a los servicios locales, diferenciándose de la competencia y conducir a una calidad, reputación a clientes actuales como también a futuros clientes.(Arturo K., 2015)

2.1.2. Categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas:

En el reglamento de alimentos y bebidas realizado por el ministerio de turismo se dan a especificar la categorización as como los requisitos obligatorios de los mismos: en el caso de la categorización, en el *Capítulo II art.18* habla al respecto, el cual dice que los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas estos se categorizaran por medio de un sistema de puntos, que este de una manera se obtiene mediante el acuerdo del cumplimiento de requisitos establecidos en el reglamento.(Reglamento turísticos de alimentos y bebidas 10/2018, de 5 de octubre)

Se clasificarán de la siguiente manera:

a) Cafeterías:

- Dos (2) tazas- mayor categoría
- Una(1) taza- menor categoría

b) Restaurantes:

- Cinco (5) tenedores- mayor categoría
- Cuatro (4) tenedores
- Tres (3) tenedores
- Dos (2) tenedores
- Un (1) tenedor- menor categoría

c) Bares y discotecas:

- Tres (3) copas- mayor categoría
- Dos (2) copas
- Una (1) copa- menor categoría

d) Establecimientos móviles, plazas de comida y servicios de catering:

categoría única.

2.1.3. Sistema de puntuación

En el reglamento de alimentos y bebidas realizado por el ministerio de turismo, se dan a especificar los sistemas de categorización en donde señala que los requisitos que están establecidos en cada clasificación, estos son identificados por medio de un puntaje de acuerdo a los tipos de requisitos el cual consideran los parámetros siguientes:

- Requisitos de buenas prácticas= 6 puntos
- Requisitos de servicios= 4 puntos
- Requisitos de infraestructura= 2 puntos

2.1.4. Organigrama de un restaurante

Este tipo de recursos da a mostrar a cada empleado, desde sus dueños y los que conforman el equipo de un restaurante, por lo que aumenta la eficacia de la mejora de comunicación, proporcionando un control de quien hace la tarea correspondiente en el restaurante, canalizando la información de una manera competente.(Robles, s.f.) este tipo de herramientas ayuda a que tanto empleados y directivos conozcan sus funciones en el ámbito empresarial, los problemas de comunicación es presentada frecuentemente cuando los empleados no tienen conocimientos, de a quién manifestarle la rendición de sus cuentas y sus actividades en caso de tener un problema, con una estructura organizacional ya definida los miembros de la empresa sabrán a quien acudir en cada caso, permaneciendo en una cadena de mando y la multiplicación de alcanzar el bienestar y llegará a cumplir los objetivos trazados por los mismos.(Organigrama de una empresa, 2020)

El área administrativa se afirma a englobar una especie de serie de factores importantes para una correcta gestión del establecimiento como son:

a) **Organigrama funcional del departamento:** en primer lugar se adquiere con la participación de la persona que es dedicada a desarrollar el proyecto, depende del tipo de lugar que se tenga planificado a establecerse, por lo que no es igual un organigrama de brigada de la cocina en un hotel de cinco estrellas que un lugar de categoría menor, depende de las personas que estos componen las brigadas se establecen el tipo de servicio que ofrecerían en el restaurante.(Castro, 2014)

b) **Definición de los circuitos operativos internos y de control:** este tipo de sistemas se establecen para el debido traspaso el cómo se desplaza en las mercancías en puntos de elaboración que la empresa como tal tenga a su favor.(Castro, 2014)

c) **Organización del departamento de compras logística:** en un establecimiento es imprescindible contar con un jefe de almacén en que cuente con conocimiento de los productos y así mismo de cómo operan los proveedores; esta persona está destinada a llevar un control de los productos para revisar su fecha de vencimiento y así fundamentar el aprovechamiento de recursos con los que cuente la empresa como tal, se recomienda utilizar el FIFO en cada uno de ellos controlando registros destinados a proporcionar controles a proveedores. (Castro, 2014)

d) **Sistemas Informáticos:** se estima que el personal de cocina desarrolla una especie de software con la finalidad de llevar una gestión en la cocina de las áreas que estos le competen como presupuestos, costos, fichas con datos que son necesarios para una adecuada viabilidad de información en la ejecución de los procesos correctamente.

e) **Recursos Humanos:** el personal a desarrollar actividades en la empresa debe contar con unos requisitos adecuados como lo son en tener la *capacidad para desarrollar las funciones en el puesto requerido*; se establece un objetivo el cual es desarrollado a cabalidad según el tipo de organigrama que pertenezca a un tipo de empresa con un concepto correspondiente a sus actividades, para cumplir con los objetivos que sean establecidos en conjunto con el plan de trabajo sea de corto o a largo plazo; en segundo lugar se tiene, encajar bien con el perfil de la empresa, entender lo que el empresario pretende sacar de su propuesta gastronómica y aceptar todo lo referente a las condiciones.(Castro, 2014)

f) **Puesta en marcha del emprendimiento:** en este caso se procede a seleccionar los proveedores con los que contará la empresa que a su vez suministrarán de materias primas de buena calidad, elaborando así mismo en la empresa el diseño de fichas de carácter técnico en donde se especifican ingredientes a su vez procedimiento en las elaboraciones realizada en el establecimiento, con este recurso se obtiene que el personal como tal rote en el desarrollo de su trabajo obteniendo un producto final de carácter idéntico, caracterizando establecimientos en los cuales se especializan un producto o en un procedimiento de preparación correspondiente, es considerado como un proceso conocido como secuencia operativa de procesos.(Castro, 2014)

2.1.5. Distribución de un restaurante

Se toma en consideración factores los que se tienen en cuenta, como los equipos que se necesitan en donde se puede dar paso a una cocina, es parte del diseño la cual ha sido establecido, siempre y cuando se trabaje de manera correcta y de acuerdo al concepto que se desee implementar en el desarrollo de un restaurante como la capacidad de comensales que tendrá el restaurante, así como la distribución de las áreas del restaurante y la maquinaria que es necesaria en un restaurante, (Hostelmarkt, 2018) en las cantidades de los comensales dados en un restaurante depende siempre del espacio disponible, realizando una especie de cálculo mediante del tamaño respectivo a las mesas y elementos auxiliares como la distribución del restaurante, se influye en el tamaño por la misma distribución, la cantidad de comensales es proporcional en el espacio que necesite en la cocina del lugar. (Hostelmarkt, 2018)

El establecimiento dedicado a la restauración se determina en contar con una respectiva distribución, por lo general se realiza el diseño según el trabajo a su vez, la necesidad que requiere el mismo, teniendo en cuenta que los espacios se enfoca en la dimensión de los espacios y la escala de trabajo a considerar,

la zona del procesamiento de alimentos, es considerada que contenga áreas como la recepción de mercadería, en donde se efectúa el almacenamiento de los productos, el área de conservación de productos en temperatura correcta, el área de emplatado y de servicio; los materiales utilizados deben cumplir con requisitos como; el acero inoxidable, impermeables y que den ser de colores de tipo claro en cerámica o plástico, el piso del establecimiento debe ser antideslizante e impermeable, para conseguir mejores resultados al emplear limpieza. (Posada, 2017)

2.1.5.1. Procesos de prestación de servicios de alimentos y bebidas.

Los procesos correspondientes se especifican en tres tipos o etapas que se deben cumplir a cabalidad si se desea ofrecer un servicio de calidad a los clientes, satisfaciendo las necesidades, estos se clasifican: mise en place, servicio y post- servicio, estos procesos comprenden el establecer un orden, dando inicio por el mise en place son las actividades que son claves que deben encontrarse listo para obtener resultados que incurran a altos niveles de calidad; siguiente se encuentra toda la etapa del servicio en su esplendor que corresponde a todas las variables que abarca la bienvenida, la cordialidad al momento de desempeñar la toma de pedidos, la efectividad al entregar los pedidos, la facturación y la posterior despedida, todos estos niveles el personal de servicio debe garantizar satisfacción; finalmente en la etapa después del servicio, es un complemento de las tareas como la limpieza, sanitización de equipos, utensilios respectivos e infraestructura como tal , controlar el almacenamiento de materia prima y garantizar el aprovisionamiento de alimentos para la jornada del siguiente día. (Posada, 2017)

2.1.5.2. Área Logística

En el área logística cumple una función en la cual es imprescindible en la gestión empresarial, consecuencia del debido crecimiento del comercio por medios físicos y electrónicos, es definida como una planificación en una gestión de los distintos flujos materiales en manera más eficaces en proveedores, en la creación e implementación de los sistemas de controla que conlleva una mejora continua, se da el caso de las funciones principales del departamento logística, en el control del inventario, es catalogado como básico en el cometimiento de un correspondiente proceso logístico en que el análisis de los factores en que se producen diferencias en inventarios en que permitiesen un concreto el pedido fomentando la garantía de servicios. (López, 2018)

2.1.5.3. División de espacios en un restaurante por su función

Se encuentran divididos según la clasificación del restaurante que lo emplea, por lo general, en los espacios de carácter externo como interno, en el caso de los externos son: comedor, barra, estos espacios son de uso exclusivo de clientes y es el lugar en donde se realiza el servicio de sus pedidos, según conste los recursos de mobiliarios que sean necesarios para desempeñar este tipo de actividades, complementado con el área de los servicios sanitarios, para uso correspondiente al género específico; y de carácter interno, se constituyen áreas como: almacén de materia prima, en este lugar se encuentra condicionado con organizadores como estantes permitiendo el correcto almacenamiento de materia prima, asegurando la respectiva conservación con los estándares de calidad respectivo para el tipo de materia prima que se utilice en el establecimiento, almacén de insumo de limpieza, se especifica que este tipo de sitios debe encontrarse separado puesto que contiene a su vez productos que podrían involucrarse con materia prima en la cocina o en el área de almacenamiento de materia prima;

la zona de residuos se considera como un área de imprescindible importancia debido a que los desperdicios se depositan con acondicionamiento requerido solo para este fin, en coordinación con el servicio de recolección de desechos. (Posada, 2017)

2.1.6. Parroquia El Morro

2.1.6.1. Historia de la Parroquia El morro

La historia del morro, se remonta en primer lugar en las instancias de las comunas y legalización de las tierras comunales en la península de Santa Elena, desde las antiguas comunidades indígena, en las que la expansión ganadera evidenció a la Real Audiencia de Quito un rol fundamental, como abastecedoras de productos desde los años 1540 a 1630, en la demanda de la minería por lo que en Quito vivió cierta deficiencia de carne de vacuno y trigo, cuya importación se realizaba de diferentes ciudades del Ecuador, la explotación ganadera en la península de Santa Elena contaban con el recurso como “pastizales” o llamada “aguadas”, para que el ganado vacuno pudiesen sobrellevar los periodos de lluvia y sequía, se pensó en la mejora de condiciones hacia el sur y hacia el este de la región, sitios que eran de tipo más húmedos y lluviosos, por tal razón el pueblo de Chanduy, las familias migraron a lugares en donde se garantice pastos para sus cabezas de ganado, según la documentación histórica en asentamientos en el año 1670, se produjeron los recursos como búsqueda de pozos de agua, realización de aguadas junto a ciénegas, que fueron destinados para el mantenimiento ganadero, las etapas clave de la expansión territorial datan desde siglo XVIII, en el momento en que las comunidades indígenas de la región delimitan un espacio generando así la denominación a las personas que se radicaron en Chanduy como a costeños, con el objetivo de identificar a la población que es nativa de la comunidad de Chanduy, el morro se proclamó como independiente cerca a la de Guayaquil en el año de 1820; se procedió con el proyecto de la Gran Colombia en el año 1824,

luego en fechas como el 9 de noviembre de 1855 es el año considerado como la parroquialización, en las referencias dadas en El Morro, existieron haciendas ganaderas y agrícolas estas fueron habitadas por pobladores procedentes de una vecina población de Chanduy, los mismos que emigraron a la localidad por la necesidad que tenían debido a la falta de recursos para subsistir a nivel general, inclusive se da en el año 1654 la fecha en la que obliga a Chanduyes a radicarse en el morro; posterior en el año de 1657, se dio una capilla dependiendo de la doctrina de los Chanduyes, y en esa época se trasladaban al oficiar eventos religiosos, dando así su objeto al santo patrono a San Jacinto, un documento del año 1737 el cuál es una solicitud dirigida al rey de Castilla de León Don Phelipe Por La Gracia de Dios, en ese año se constituía como una de las 5 parroquias que pertenecía a la provincia de Santa Elena con Colonche, Chanduy, Chongón, eran parte del corregimiento de Guayaquil. (Álvarez, 2002)

2.1.6.2. Parroquia El Morro

A nivel general, el Morro pertenece a una de las cinco parroquias de tipo rural, que pertenece al cantón Guayaquil su ubicación se encuentra al sureste de Guayaquil, en una distancia de 90 km, cuál cerca es su población junto con la General Villamil Playas, y posterior los límites del morro son al norte con la parroquia Juan Gómez Rendón, en el sur con la parroquia Posorja, al este con la parroquia Juan Gómez Rendón y el Golfo de Guayaquil y en el oeste con el cantón General Villamil Playas, El Morro tiene alrededor de una extensión de 283,10 km cuadrados, habitantes de Portoviejo y Guayaquil, llegaron al morro en el año 1805 por la razón de que el “Cerro del Muerto” dando el nombre debido a que esta es asemejada a figura a la de un hombre acostado con manos en el pecho, este cerro llega a elevarse a alrededor de 70 metros, en el primer centro turístico vacacional de la zona se dedicaron a la producción de sombreros de paja toquilla, siendo objeto de exportación grandes cantidades,

junto a una parte patrimonial considerada data la época de la colonia, esta se registra como una reliquia religiosa, puesto que perteneció a aldeas de tipo indígenas, su nombre actualmente conocido es La iglesia de Sn Jacinto, esta se ubica en la calle principal de la parroquia, su edificación fue comprendida de los años 1737, por los comuneros perteneciente a Chanduy. (Diario el comercio, 2018)

2.1.6.3. Recurso de suelo de la parroquia El Morro

Esta se encuentra relacionada con condiciones de manera estructurales en la que provocan existencias en irregularidades de cadena montañosas y llanuras bajas de forma extensa, por encontrarse en ubicación en flancos de la cordillera Chongón – Colonche, del levantamiento del mismo, en dichas formaciones es característico de la región, la conformación y evidencia de rocas sedimentarias estas se mencionan que son origen marino procedente de edad terciarias, cubiertas por sedimentos cuaternarios de origen marino, los suelos ocupan topografía ondulada, se conforman con pequeñas elevaciones con áreas irregulares en pendientes a planicies, de este tipo de suelos en la gran mayoría de bosque seco, y la característica principal del suelo en proceso de erosionamiento, este genera un paisaje en donde se evidencian especies arbóreas de algarrobos, matorrales, se señala que se reverdece en meses de enero y abril, en esos meses se produce el invierno, el terreno está formado de esta manera por la aplicación frecuentes de agentes degradacionales en cualquier índole, por el aplanamiento de cordilleras y a su vez el trabajo prolongado, en bajo relieve de desnivel relativa, de características ondulada, con un pendiente marcado en un margen de 5 a 12%, y el desnivel marcado menor a 15 metros; la distribución en el espacio es correspondiente a 1120 hectáreas; los bosques en la zona costera son en su mayoría de característica Bosque Seco Tropical. (Secretaria técnica de planificación, 2015)

2.1.6.4. Clima de la parroquia El Morro

El territorio es influenciado por encontrarse en la zona de la línea ecuatorial, y a su vez en zona de convergencia intertropical, es decir el suceso en que dos o varias características tienen un punto en que estas se unen o una concentración, la conforman aire húmedo y respectivo aire cálido, en latitudes por encima y debajo del territorio Nacional, la climatología de esta zona se señala que alcanza la posición del sol al norte específicamente en el verano, y la posición al sur en el invierno, se da paso a la información de que este tipo de cambios estacionales afectan las precipitaciones en dicha zona ecuatorial, dando así como resultado en estaciones de carácter húmedo y seco, en este caso la zona en la que fue objeto de estudio se representa a la climatología clasifica como categoría climática Tropical Mega Térmico Semi-árido, (públicas, 2018) En dicha zona se caracteriza el clima de la parroquia El Morro, en su gran mayoría es mayormente soleado principalmente en meses de diciembre a abril, las temperaturas se caracterizan por ser cálidas, correspondiente a una temperatura de 28 °C, y en los meses correspondientes desde mayo a noviembre se caracterizan por tener una temperatura de carácter templada, con un promedio de alrededor de 26 °C. (Secretaría técnica de planificación, 2015)

2.1.6.5. Perfil Demográfico

Según el censo de población y vivienda (CPV 2010), en que se indica en el año 2018, una proyección determinada de alrededor de 5704 habitantes, este número es correspondiente al 0.19% en relación de población de cantón Guayaquil, y está especificado de la población antes mencionada se divide en un porcentaje de 53% de hombres; y se señala el 47% de mujeres, está dividida en la respectiva zona urbana con un 12%, alrededor del 41% de hombres encontrado en la zona rural, mientras el 47% de las mujeres, un 13% encontrada en zona urbana,

por tanto en el 34% de mujeres pertenecientes a la zona rural, estos porcentajes se basan, en la cantidad antes señalada de porcentaje se divide en 75.61% corresponde a la población mestiza, con un 7.95 % de población montubio y un 7.67% se auto identifica como afro ecuatoriano y finalmente un 3.3% como población de indígena; se denota tres grandes grupos como mayoría de la población señalada en la parroquia El Morro. (Ministerio de transporte y obras públicas, 2018)

2.1.6.6. Turismo de la Parroquia El Morro

En la parroquia, el campo turístico tiene sus directrices de ámbito perceptual y se dividen en área con valor recreativo, áreas con atractivos turísticos y áreas con valor paisajístico; el primero de los antes mencionados, se define como el atractivo de tipo principal, es un área que cuenta con atractivos de característica natural, como el estero con el que cuenta y el manglar que cuenta con una diversidad de tipo biológica; en segundo lugar se encuentra el área con atractivos turísticos, aquí se encuentra la iglesia de San Jacinto, esta se encuentra en la parroquia como centro de turismo principal, restaurada desde el año 2010, el área de valor paisajístico, se encuentra el cerro del muerto y gruta de la virgen de la Roca. (Ministerio de transporte y obras de públicas, 2018)

2.1.6.7. Costumbres y tradiciones

En la parroquia El Morro, las tradiciones de las comunidades dan inicio el mes de Agosto, con la imagen de San Jacinto, este mencionado se ha constatado como el santo de origen polaco el cual los pobladores reconocieron como patrono de la localidad en el año 1737, y se encuentra en la iglesia de El Morro, se da en una especie de proclamación, señala los días 15 y 16 de agosto aquí participan autoridades eclesiástica que citan a feligreses, comerciantes del lugar, y se dan bailes de estilo popular, por tanto evidencia la importancia que se da a la religiosidad, especialmente en esta fecha señalada.

La celebración de Cristo Rey, se da con mucha devoción principalmente por pescadores a quienes se le caracteriza una fé inquebrantable por ser el santo que los protege, en los orígenes de la fé se dio origen más de 80 años atrás, en aquella época se agradecía, porque el pueblo se obtiene pesca abundante, desde los comuneros quienes trabajaban en minas de yeso, en el estero la pesca siempre era exitosa, y dada aquellas señales se da como gratitud el honor a la imagen de Cristo Rey, se llevan a cabo procesiones de estilo marítimo por el estero, en primer lugar, se bendicen las embarcaciones y se lleva a cabo una misa de celebración en el malecón, allí se ofrendan conformes a productos de manglar, las celebraciones por los feligreses se da la segunda semana de Noviembre de todos los años. (Méndoza, 2019)

En el recinto de Los Pocitos, se da la celebración de La Divina Pastora en el mes de Noviembre, y en otro de los recintos este llamado Sitio Nuevo se realiza la celebración al arcángel San Miguel, y posteriormente en el recinto San Miguel, se lleva a cabo la celebración a María Inmaculada el día 8 de septiembre, y en el recinto de San Juan, se da la celebración a San Juan Bautista el día 24 de Junio de cada año. En el recinto Puerto El Morro, se destaca a nivel turístico principalmente, con el *festival de la lisa* llevada a cabo en el mes de mayo,

pescada en el estero y esta es ofertada por restaurantes de la localidad. En las fiestas de parroquialización se da todos los años en el día 9 de Noviembre, acompañada de una sesión solemne llevada a cabo por la junta parroquial del morro (Gobierno autónomo descentralizado) GAD, junto con la banda de pueblo que llevan a lo más alto el sentimiento de orgullo perteneciente a la tierra en la que habitan. (Gobierno Parroquial del Morro, s.f)

2.1.7. Historia del restaurante “Todos vuelven”

En el restaurante todos vuelven, es el resultado de un proyecto de largo y arduo trabajo de una familia en el recinto Puerto El Morro, de generación en generación, mismo que al pasar el tiempo este se ha convertido, en una figura icónica de turismo en el lugar desde su origen, a inicios del año de 1998, fecha en la cuál en el Ecuador se da un suceso natural denominado fenómeno de la corriente del niño, el establecimiento se concretó y acentuó sus bases como el primer restaurante existente en la comunidad de la parroquia del Puerto el Morro, su propietaria Sabina Reyes o Sabinita Reyes como también es conocida en el lugar, cuenta con 77 años de edad, la misma que asegura que el trabajo realizado por todo estos años, han catalogado al establecimiento como el lugar de suma importancia en el turismo gastronómico del sector, relacionado el mismo concepto, actualmente, existen otros restaurantes que ofertan similar tipos de platos a la carta, basado en mariscos y pescados propios como y ajenas del sector.

El restaurante se ubica a riveras del brazo de mar, que desemboca en una posición referencial a Posorja, lugar donde se encuentra el *Puerto de aguas profundas*, inaugurado el año 2019, por tanto, el turismo en aquel lugar es de una referencia de gran validez tanto para el desarrollo del pueblo y a su vez de la productividad en marcha y progreso. La carta de todo el restaurante se basa específicamente en un menú de una oferta amplia basada en una sola especialidad que son los productos marinos, típicos de la zona en donde se encuentra ubicado. Actualmente el restaurante, se maneja solo por la estrategia de *marketing de boca a boca*,

normalmente la mayoría de clientes quienes asisten son personas de la comuna o de comunidades aledañas, cómo son: la parroquia El Morro San Juan, Los Pocitos, cantón Playas y en época de vacaciones o temporadas de recreación los turistas tienen hacer los principales clientes del lugar, actualmente el restaurante está a cargo del señor Reinaldo Mejillones quién es parte de la familia de Sabina Reyes, siempre manteniendo su concepto tradicional. (Mejillones, Restaurante Todos Vuelven, 2020)

2.1.7.1. Platos ofertados en el restaurante todos vuelven

En el establecimiento se ofrece una carta la que se encuentra en primer lugar, las clases de sopas, arroces, ceviches, ensaladas, pescado, camarón, cazuelas entre otros productos de origen marino, en la oferta de sopas se encuentra la sopa marinera, la sopa de camarón y la sopa de cangrejo; en segundo lugar se encuentra el menú de arroces su plato estrella, es el arroz marinero le sigue el arroz mixto, el arroz con camarón, el arroz con cangrejo y el arroz con concha; en la clase de ceviche ofertadas se encuentra el ceviche de cangrejo, marinero, ceviche de camarón, ceviche de pescado y de concha, en las ensaladas se dividen en: ensalada de cangrejo y ensalada de camarones; el siguiente menú es de pescados aquí es un plato principal es la corvina frita de cola amarilla, en sus variedades de filete, apanado, corvina en sudado y la corvina frita, aquí se hace una sección o una variante en el mes de mayo en el que se proclama como el festival de la lisa es un pescado de origen nativo cuya costumbre cada año es la lisa asada; en la lista de las cazuelas que oferta el restaurante se encuentra cazuela marinera, cazuela mixta, cazuela de camarón y cazuela de pescado; por último la clase de preparaciones con camarón se encuentran camarón al ajillo, camarón apanado, tortilla de camarón, sopa de camarón y camarón reventado. (Mejillones, Restaurante Todos Vuelven, 2020)

Ilustración 1. Menú de platos ofertados por restaurante "Todos Vuelven".

Carta	
Sopas	
Sopa Marinera	\$ 7.00
Sopa de Camarón	\$ 6.00
Sopa de Cangrejo	\$ 6.00
Arroz	
Arroz Marinero	\$ 7.00
Arroz Mixto	\$ 7.00
Arroz con Cangrejo	\$ 7.00
Arroz con Camarón	\$ 6.00
Arroz con Concha	\$ 6.00
Ceviches	
Ceviche de Cangrejo	\$ 7.00
Ceviche Marinero	\$ 7.00
Ceviche Mixto	\$ 7.00
Ceviche de Camarón	\$ 6.00
Ceviche de Concha	\$ 6.00
Ceviche de Pescado	\$ 6.00
Ensaladas	
Ensalada de Mixta	\$ 7.00
Ensalada de Cangrejo	\$ 7.00
Ensalada de Camarón	\$ 7.00
Carta	
Pescado	
Corvina frita (entera)	\$ 6.00
Filete Apanado	\$ 6.00
Chicharrón de Pescado	\$ 6.00
Filete Sudado	\$ 5.00
Filete Frito	\$ 5.00
Camarones	
Camarones al ajillo	\$ 8.00
Camarón apanado	\$ 7.00
Camarón reventado	\$ 7.00
Tortilla de camarón	\$ 5.00
Sango de camarón	\$ 5.00
Cajuelas	
Cazuela Marinera	\$ 7.00
Cazuela Mixta	\$ 7.00
Cazuela de Camarón	\$ 6.00
Cazuela de Pescado	\$ 6.00
Varios	
Chicharrón de mariscos	\$ 8.00
Conchas Asadas	\$ 6.00

Fuente: Elaboración del autor

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Contaminación de los alimentos

La contaminación se da en el momento en que se detectó sustancias externas y que provocan daño en los alimentos, y una vez que la contaminación llega a los alimentos estos se denominan de tipo inseguros para su consumo los contaminantes de todo tipo tienen el mismo resultado afectar la seguridad alimentaria: existen 3 tipos de contaminación; que pueden ser producidos por prácticas inadecuadas, y peligrosas en un establecimiento de restauración o el área de producción específicamente los contaminantes son divididos en: biológicos, químicos y físicos. (Organización Mundial Salud, 2020)

2.2.2. Contaminantes biológicos

Los contaminantes de carácter biológico, son aquellos que son de mayor peligro para la seguridad alimentaria, intervienen en este tipo virus, parásitos, hongos y bacterias e incluso toxinas en ciertos alimentos, existen alrededor de 40 clases diferentes de los microorganismos antes mencionados presentes en alimentos y posibles causantes de enfermedades transmitidas. (Universidad de la Rioja, 2015)

2.2.3. Bacterias

Las bacterias son microorganismos patógenos que causan enfermedades, se encuentran en casi todas partes inclusive dentro de nuestro cuerpo y la piel, estos no se pueden ver, no tienen olor ni sabor y si se cumplen los factores para crecer, será de una manera veloz, las condiciones para crecer dependen de los mismos Alimentos, tiempo para crecer acidez, temperatura, oxígeno y humedad. (OPS, s.f.)

2.2.4. *Bacteria salmonella tifi*

Es un microorganismo que se encuentra en los seres humanos, se puede encontrar la bacteria tanto en la sangre como en el tracto intestinal de un individuo, específicamente en las heces de las personas y si la bacteria llega a los alimentos al comer así sea una pequeña cantidad de un alimento contaminado con la bacteria las personas enfermas, aún desaparecido los síntomas la bacteria permanece algunas semanas posteriores al inicio de los síntomas. (OMS, 2018)

2.2.5. Escherichia Coli

Es una bacteria se encuentra en los intestinos de ganado vacuno y de personas infectadas, ésta a su vez produce toxinas en los intestinos causando la enfermedad, la bacteria llegue a contaminar la carne de los sacrificios de animales, se encuentra habitualmente en la carne de res molida cruda o poco cocinada bien frutas y verduras que estén contaminadas se recomienda como medida preventiva mantener al margen a manipuladores de alimentos que tengan síntomas de diarrea y a los que se haya diagnosticado la enfermedad preguntar por esta bacteria (OMS, 2018)

2.2.6. Salmonella no tifoidea

Es una bacteria en la cual principalmente se encuentra, en animales de granja los mismos que portan el microorganismo, que las personas que consumen un producto con una pequeña cantidad puede contraer la enfermedad y dependiendo también de la cantidad se producirá la magnitud, se encuentra principalmente en alimentos como las aves y los huevos, las carnes, y cierto en frutas verduras bien como medida; se debe tomar en cuenta el cocinar los huevos a una temperatura interna adecuada para el consumo, principalmente aquellos que hayan sido diagnosticados con la enfermedad finalmente evitar a todo lugar la contaminación cruzada en alimentos listos para comer y aves en estado crudo. (OMS, 2018)

2.2.7. *Shigella Spp*

Es una bacteria que se halla principalmente las heces de seres humanos que portan la enfermedad, en este caso sea en el momento que las personas comen y beben alimentos de agua de carácter contaminado, no apto para el consumo humano no potable, se debe tener en cuenta que el insecto como la mosca transfiere la bacteria de a alimentos, se recomienda evitar a todo lugar la contaminación cruzada en alimentos listos para comer y aves en estado crudo.

(mayoclinic.org, 2019)

2.2.8. *Contaminantes de carácter químico*

Estos llegan a los alimentos, en el momento en que productos químicos utilizados para el mantenimiento y desinfección, se mezclan con los alimentos en caso de no almacenar de manera correcta se incluyen desde limpiadores desinfectantes pesticidas e incluso productos de belleza, los síntomas de la contaminación química, se efectúan dependiendo del producto del cual se haya hecho ingestión estos no tienen lapso de tiempo largo, para presentar sus primeros síntomas más bien se presentan en factor de minutos como síntomas principales se da el vómito y la diarrea.

(García M., et al., 2018)

2.2.9. *Contaminantes físicos*

Los contaminantes físicos se designan, a aquellos objetos de carácter extraño y externos desde materiales no comestibles e infecciosos como el vidrio metal tierra etcétera, no existen síntomas como tal en primer plano más bien se da lugar a lesiones que van de una gravedad leve a mortal las mismas que son, cortadas, asfixia y o daño en piezas dentales y los resultados son sangrados y dolores en regiones estomacales e intestinales por tal razón se recomienda inspeccionar todas las fases en la preparación de los alimentos desde la materia prima hasta el proceso de producción. (García M., et al., 2018)

2.2.10. Contaminación cruzada

Se define como el intercambio de agentes de carácter contaminantes partiendo de un elemento patógeno cómo las manos sucias de un manipulador y un alimento contaminado a un alimento que no está. (OPS, s.f.) Se encuentra involucrado los agentes patógenos siempre dependiendo de un medio qué lo transporte pueden darse en los alimentos y en Agentes patógenos transportados por las manos de los manipuladores la contaminación cruzada está presente en áreas de producción principal en equipos utensilios y en alimentos crudos a cocinados ver que los hace exentos de consumo. (García M., et al., 2018)

2.2.11. Eta's (enfermedades transmitidas por alimentos)

Dichos enfermedades son ocasionadas por causa del consumo de alimentos e inclusive agua las mismas que se encuentren infectadas por virus o bacterias en dichas dosis suficientes, que afecten la salud de un individuo en cuanto a la sintomatología que los caracteriza son diarreas, vómitos, náuseas, dolores abdominales, dolores de cabeza y fiebre. (Organización Panamericana de Salud, s.f.)

2.2.12. Higiene de los alimentos

Se define como higiene de los alimentos a las condiciones que se adoptan y estas son necesarias para asegurar la inocuidad de los alimentos en fases de cadena alimentaria.

(Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura,2016)

2.2.13. Cadena alimentaria

Se define como cadena alimentaria a los procesos que se comprenden de los productos desde el campo hasta el consumidor final, se obtiene un objetivo que son definir las condiciones necesarias para dar por segura la inocuidad de los alimentos en las fases de la cadena alimentaria y así disminuir en riesgo de enfermedades de transmisión alimentaria ETAS. (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2016)

2.2.14. Infección

Se define como infección En el momento que se consume un alimento que está contaminado por agentes patógenos gérmenes que dan como resultado una enfermedad estos agentes pueden ser bacterias o parásitos. (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2016)

2.2.15. Intoxicación

Se define como intoxicación en el momento que se consume alimentos que están contaminados sea con productos químicos toxinas presentes en un tipo de alimentos. (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2016)

2.2.16. Inocuidad de alimentos

La inocuidad de alimentos se define como inocuidad de alimentos, a una especie de garantía que no se lleva por medio de parámetros de manipulación de alimentos y ésta no causará una especie de daño enfermedad e infección en el momento de servirse el alimento al mismo tiempo es ingerido los alimentos principalmente están esfuerzos agentes patógenos centros químicos o biológicos estos son sabes puestos conllevan un riesgo que son de carácter sustancial para consumidores. (Organización Panamericana de Salud, s.f.)

2.2.17. Distanciamiento social

Es una medida de prevención, que se fundamenta en mantener una distancia que se considera segura entre una persona a persona por un tiempo prolongado que no pertenezcan a un mismo hogar, el distanciamiento social o también llamado distanciamiento físico, para reducir la propagación del COVID-19 se junta con otras medidas como usar mascarillas, evitar tocarse la cara, establecer el lavado de manos constante. (Centros para el control y la prevención de enfermedades, 2020) Se debe aplicar el distanciamiento social en un restaurante de al menos 6 pies entre personal y clientes, colocar marcas en el piso con cinta que regule la distancia

requerida, evitar la entrega de tipo directa de la comida, tomar medida como la opción de comida para llevar e instrucciones debidas, dar la opción a clientes de pedidos por teléfono o en línea. (Administración de seguridad y salud ocupacional, s.f.)

2.2.18. Buenas prácticas de manufactura o fabricación (BPM/BPF)

Son una herramienta básica en la elaboración/ producción de alimentos, dirigidos para el consumo humano, comprenden desde las condiciones que se deben reunir con el objetivo de llevar a cabo actividades de manufactura de alimentos garantizando inocuidad alimentaria, procesos que van desde limpieza, utensilios y vestimenta adecuada, están destinadas a mejorar métodos frecuentados en la producción, otorgando protección en la salud de consumidores, dirigidos al diseño, funcionamiento de establecimientos y desarrollo de sus procesos. (Carolina R., et al, 2018)

2.2.19. Inocuidad de alimentos

La inocuidad de alimentos es definida como la característica que posee un alimento en la que el consumo humano se pueda dar sin causar estragos, infecciones ni enfermedades alguna, dando así la posibilidad de acceder a alimentos inocuos en sus etapas de producción, desde evitar la contaminación de productos primarios y la contaminación posterior del producto transformado listo para el consumo humano, junto a los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria, se dan importancia en implementación de la misma, y resultando que los alimentos aun siendo una principal fuente de exposición a agentes patógenos, no se vean afectados involucrando su calidad de consumo. (Isitools Excellence, 2018)

2.3. Marco Legal

2.3.1. Plan de desarrollo 2017-2021

Se define como una herramienta del *Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa*, cuya finalidad enfoca directamente con la población caracterizándose por ser equitativa y respectivamente solidaria, dando paso al desarrollo de un país, garantizando los derechos de los ciudadanos. En este caso se enfoca esta investigación en el *objetivo 5, Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria*, el cual en este objetivo se caracteriza por generar un crecimiento económico, principalmente la generación de trabajo por medio del uso de herramientas para realizar la producción en generación de emprendimientos, enfocándose en sectores estratégicos como el turístico y gastronómico, favoreciendo el desarrollo de la matriz productiva, teniendo relevancia en sectores de vulnerabilidad económica, el sistema en mención se vincula con la constitución priorizando objetivos de desarrollo, aprovechando recursos naturales, y así mismo, con la vinculación de actores desde el sector público, productivo y universidades, invirtiendo en el talento humano con procesos de desarrollo, como capacitaciones, formaciones y desarrollo de emprendimiento. (Plan Nacional de Desarrollo 10/2018, Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria)

2.3.2. Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo Alimentos y Bebidas. Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN)

La norma presente, es usada como una herramienta para gestionar de la mejor manera, los recursos con los que se cuenta, se detallan requisitos básicos en respectiva a la gestión de la calidad, seguridad y salud en el área laboral indicando ser aplicada en los establecimientos de alimentos y bebidas, a disposición del sector en el país, con el objeto de brindar tanto productos complementados con un servicio de calidad, para así satisfacer a un cliente que cada vez su demanda es más exigente, por tanto inside en una mejora continua, en resumen, se detalla que la aplicación de la norma, favorece a las empresas de restauración para ofrecer una mejor imagen interrelacionada a la atención de cliente, marcando así un referente de calidad en los productos y servicios entregados, integrando el análisis respectivo que se hayan realizado por medio de los profesionales del subsector en favor al marco legal aplicable como políticas del Gobierno Ecuatoriano.

La finalidad al momento de proporcionar productos y servicios, que estos cumplan los requisitos que son respectivos al subsector y por tanto a los clientes, al contar con una referencia para la mejora continua de los servicios e implementar prácticas de prevención de riesgo, además se detallan recursos, con los que obligatoriamente la empresa de este tipo debe encontrar para su correcto funcionamiento y abarcar todas las áreas correspondientes; en lo recursos humanos se establecen junto a las responsabilidades de cada uno de ellos, y dentro de la organización adjudicando las competencias respectivas a los puestos de trabajo ofertados así mismo teniendo en cuenta principalmente la educación, formación y habilidades, asegurando que la certificación de competencia laboral se cumplan los requisitos legales, disponer en el establecimiento una persona que tenga contacto con los clientes y ésta cumpla los parámetros necesarios para cumplir dicha actividad, determinando la responsabilidad en la

supervisión tanto de la calidad del servicio como las sugerencias que los clientes tengan en base al servicio recibido, implementan las reglas estándares en las que involucran, la cortesía, el trato especialmente los clientes, para que los clientes perciban una cultura organizacional de formación hacia los colaboradores, el proceso de selección de personal y pasantes de formación deben ser estrictamente regulados y documentados rigiéndose a políticas internas, objetivos, reglamentos internos y a procesos que son aplicables para observar, como son las actitudes y aptitudes que forman parte del personal y así determinar un área en la que puedan desarrollarse de la mejor manera, asimismo junto a la capacitación implementada deben contar con un manejo de emergencias, prácticas ambientales y cómo prevenir riesgos o accidentes laborales que involucre en el bienestar del personal. (Norma Técnica Ecuatoriana, 2015)

2.3.3. Instructivo Descriptivo de Establecimientos Sujetos a Vigilancia y Control Sanitaria

Se especifica el uso del instructivo presente, con el objeto de ser sujetos a descripción dirigidos a establecimientos en donde se da el respectiva vigilancia y control sanitario conforme a la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA, dictaminado por el Decreto Ejecutivo N° 1290, dando soporte a procesos de emisiones o renovaciones aplicaciones, dirigiéndose a los permisos de funcionamientos respectivos, los parámetros enfocados en el instructivo, son obligatorios en las instituciones, establecimientos sean estos públicos, privados, a nivel nacional, en los que comercialicen, expendan, realicen actividades tanto de exportación e importación de productos que sean de consumo humano junto a otro tipos de establecimiento en donde la atención al público, sea actividad sujeta a la vigilancia y control sanitario.

Tal como se señala en la normativa en la sección de establecimientos de alimentos; se indica que estos establecimientos se destinan a elaborar, envasar, posterior almacenamiento y finalmente comercialización de productos de carácter alimenticio a nivel nacional. (Agencia

Nacional de regulación, 2019) En el anexo 14.7.1 señala a los Restaurantes/ Cafeterías; en donde apunta que son establecimientos en donde se elaboran, y sirven alimentos sean estos realizados de distintas materias primas, dependiendo de la categoría en la que se oferta; y se encuentran a disposición en el Ministerio de Turismo en donde constan las respectivas clasificaciones tanto en cafeterías y restaurantes, las cafeterías se dan la categorizan por tazas y los restaurantes por tenedores, y en el proceso para la obtención de los permisos de funcionamiento de los establecimientos, según el ARCSA, se designan como establecimientos de lujos, establecimientos de segunda, tercera o cuarta categoría, establecimientos de lujos, así mismo comparado con tenedores. (Agencia Nacional de regulación, 2019)

3. Metodología de la Investigación

3.1. Tipos de investigación

Esta investigación a realizar es de tipo exploratoria - descriptiva, debido a que este tema se pretende investigar, y por tanto, proporcionar una visión de tipo general respecto a una realidad o situación de la que desee profundizar, y así ser más exactos en los resultados al mismo tiempo y poder emplear el estudio descriptivo por medio de la observación y visitas in- situ realizadas, con la razón de que investigaciones realizadas en este restaurante son escasos, además se ha encontrado una problemática en el desarrollo de la que es la falta de estandarización de procesos de ámbito administrativo como de ámbito productivo relacionado al personal operativo del establecimiento, por lo que se desea hacer la exploración mencionada, a su vez se valida el análisis de los datos obtenidos mediante recursos implantados que contribuya a la indagación relacionado al posterior estudio, se llevará una auditoría pertinente de los factores antes mencionados bases del estudio a emplear; indagando desde su infraestructura externa, la distribución de las áreas correspondientes, en referencia a la disposición física de medios para posteriormente analizar cada etapa de los procesos administrativos y operativos internos instaurados en el establecimiento, por medio de la propuesta para diseñar herramientas necesarias estableciendo una especie de modelo de seguimiento en los procesos mejorados y así influir en la calidad de los mismos.

3.2. Metodología de la investigación

El desarrollo de la investigación se dará en metodología mixta, por la razón de utilizar tanto la metodología cuantitativa como cualitativa, porque son diferentes modelos que se usan respectivos a las investigaciones junto a sus respectivos instrumentos.

3.2.1. Metodología Cualitativa

El empleo de este tipo de metodología tiene como finalidad, la recolección de información proveniente de técnicas e instrumentos que favorezcan a la exploración, indagación, y en todas sus formas, de manera no numérica, en un tema específico para adentrarse más al tema, y por tanto obtener recursos que favorezcan al desarrollo de la investigación, siendo pieza clave tanto el investigador como para los sujetos investigados, en esta investigación se plantea que se logre la máxima proximidad del análisis a realizar, se identifican las variables a cuales se proporciona un estudio para plasmarlo en el recurso a elegir, estableciendo una entrevista tanto al dueño del restaurante como a parte del equipo de trabajo, con la finalidad de obtener información sobre el desempeño de procesos a ser objeto de análisis, y como a partir de estos datos se utilizan como base para realizar la propuesta de reestructurar áreas correspondientes, así como acoger opiniones para desarrollar cambios que pueden tener mejorando con el pasar del tiempo, favoreciendo el desarrollo del establecimiento, usado en las investigaciones y por tanto presentar ventajas, canalizando desde métodos diferentes y recolectando información desde distintas perspectivas de fuentes directas en el estudio, subsiguiente se da la comparación y contraste asegurando un mayor nivel de confianza, teniendo como finalidad un estudio más completo y equilibrado.

3.2.2. Metodología Cuantitativa

Para lograr el desarrollo del análisis cuantitativo, se encuentra el planteamiento de recursos básicos en las cuales se contenga las preguntas de carácter cerrado, acerca de la situación actual de las áreas administrativas, productivas de gestión en que se encuentra el establecimiento, y así determinar de tal manera cuáles son las áreas en las que existen oportunidades de mejora; complementando el estudio en base a las encuestas realizadas a los clientes, para conseguir resultados más efectivos; principalmente basado en conceptos de medición y cálculo respectivo, dando paso al uso correcto de encuestas estableciendo variables específicas que determinen de manera exacta por medio de estadísticas las funciones a emplearse y validándolas respectivamente, logrando una correspondiente objetividad, priorizando la medición de las variables con la respectiva alusión a volumen de personas a ser partícipes del estudio, asentado en las bases de la sistematización usando recursos como el uso de cifras y estadísticas.

3.2.3. Método inductivo

Se utiliza este método, correlacionado de la metodología cualitativa, con el objeto de implementar un análisis de carácter exhaustivo mediante el uso del recurso principal de la observación, para recabar datos que serán indispensables para la investigación, esta se realizará para identificar las anomalías tanto generales como de manera detallada de los procesos empleados en dicho establecimiento, de ámbito externo como internos así mismo de cada una de las procesos mencionados, realizando la respectiva clasificación de los factores encontrados al desarrollar la investigación; este tipo de método se especifica a los elementos de investigación como indicadores para responder a la problemática como indicio a los datos que darán los posteriores resultados.

3.3. Técnicas de investigación

3.3.1. Observación

En este caso, se da uso de este recurso como principal, debido a que es un recurso utilizado para conllevar el respectivo procedimiento de la recopilación de los datos, utilizando todos los sentidos con la finalidad de observar con más precisión los hechos en mención, junto a realidades en investigaciones In-Situ, adicionalmente, se logra obtener factores o datos que resultan de gran importancia en relación al problema suscitado; generalmente, ante el uso de este recurso, se da uso en primer lugar al conjunto de variables definidas siendo estas los objetos del estudio, y posteriormente la obtención de la información mediante registros; en el proceso de la observación, en este caso, se implementará según el avance del respectivo estudio a la fase de observador interno o participante de participación artificial, con el objeto de realizar el recabado de información pertinente.

3.3.1.1. Entrevistas

El instrumento de la entrevista se basó en un cuestionario estructurado sistemáticamente con preguntas de carácter abiertas para obtener la mayor cantidad de información disponible, recaban información de tanto el dueño del restaurante como de los empleados las mismas pertenecientes en el lugar del recinto Puerto el Morro, según su perspectiva en relación a la capacitación de su personal para obtener una mejor referencia para la atención a los clientes y visitantes por lo tanto la mejora del lugar es decir la reestructuración de varios factores en que manifestaron perspectivas distintas referenciadas al tema permitiendo identificar cuales pudieron ser las causas o el origen de las características a mejorar por esa razón se establece el proyecto de investigación.

3.3.1.2. Encuesta

La encuesta se aplicará en este caso con la finalidad de los indicadores de trabajo de carácter investigativo en que se utilizó un recurso de investigación como es el cuestionario, estructurando solamente preguntas cerradas con opción múltiple en conjunto con el uso de las escalas de Likert, este instrumento permitirá recolectar perspectivas de los visitantes de cómo pudiésemos influir en la reestructuración de manera externa en cómo se llevan a cabo los procesos de los que ofrecen en el restaurante de la localidad permitiendo medir el nivel de satisfacción alta en los usuarios, fomentando un concepto de aceptación y como punto clave para generar reconocimiento del restaurante.

3.4. Determinación de la muestra

3.4.1. Población y muestra

Con el objetivo de establecer una población respectiva para desempeñar el proceso de investigación considerado a los visitantes del restaurante “*Todos Vuelven*”, ubicado en el recinto puerto el morro, por lo que estos consumirán los productos ofertados en el lugar, siendo ellos los que valorarán de manera positiva o negativa las distintas características que se desean indagar, se ha considerado el mayor número de asistentes son los fines de semana de ese número se llevará a cabo el cálculo de la población, por lo cual al desarrollar la entrevista tanto al administrador de dicho establecimiento como a su vez empleados de las áreas respectivas, para indagar opiniones y/o sugerencias respectivo a los temas a tratar.

Para el cálculo de la muestra a visitantes del restaurante se estableció una fórmula de población finita en el que se conoce el número de personas proporcionado por el dueño, para la recolección de información, se recurrió una especie de muestreo probabilístico,

en las encuestas y entrevistas realizadas a empleados del lugar en este caso se utilizó el muestreo probabilístico por conveniencia con un propósito de obtener un desarrollo de trabajo, a continuación el muestreo respectivo con las siguientes variables:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de real de la población

Z: nivel de confiabilidad del 95%= 1,96

e: error máximo del 5%= 0.05

p: probabilidad de éxito del 50%= 0.5

q: probabilidad de fracaso del 50%= 0.5

Fórmula de muestra:

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

Una vez realizado el cálculo de la fórmula de universo finito, según el propietario Reinaldo Mejillones, acontece que en el establecimiento la mayor afluencia se da los fines de semana, contando entre 75 a 100 personas, definiendo un total de 100 personas cantidad la cual sirve para determinar el tamaño real de la población, y dando como resultado un total de 80 personas, a quienes se le debe realizar dicha encuesta.

$$n = \frac{(1.96)^2(100)(0.5)(0.5)}{(0.5)^2(100-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 80$$

3.4.2. Diseño de recolección de datos

La técnica que se usará para la recolección de la información requerida se establecieron de acuerdo a los tipos de estudio, en donde se identificaron obteniendo instrumentos necesarios complementados con fuentes primarias tanto como secundarias; en las fuentes primarias, se dirigirá principalmente al propietario así como al personal del establecimiento, ya que ellos realizan un aporte directo al desarrollo de esta investigación; en segundo lugar las fuentes secundarias, se hace referencia en las diferentes fuentes bibliográficas, relacionadas de manera indirecta pero que aportan con datos importantes en la realización de la presente investigación.

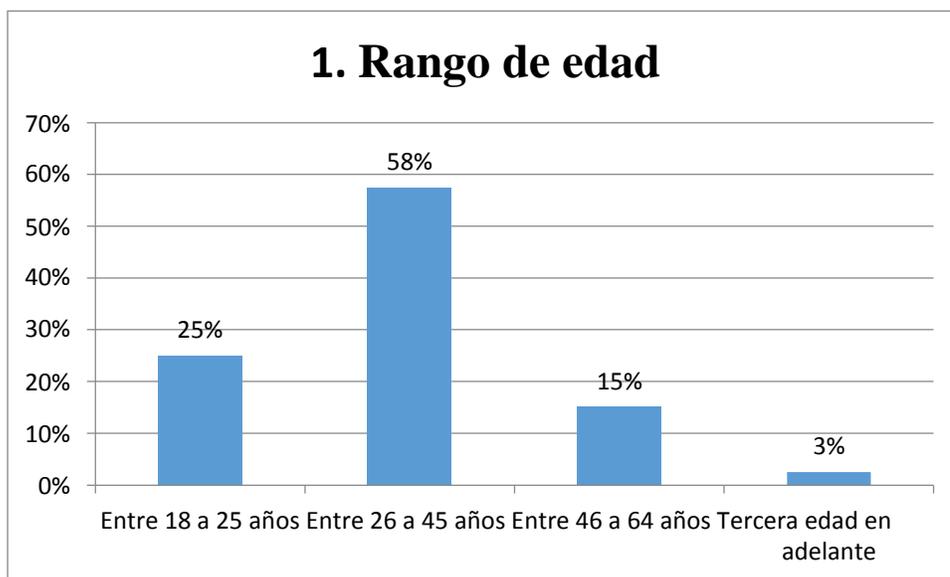
3.4.3. Encuesta realizada a los comensales del restaurante “Todos Vuelven”.

Las encuestas realizadas a comensales, consumidores del área local en donde se encuentra ubicado el restaurante, se detalla según la determinación de muestra, por medio de vía digital, la misma que ha sido incluida por un modelo creado por medio de la herramienta de *Google Forms*, consultando por medios electrónicos a las personas de la comunidad, que han visitado y consumido en el lugar, para obtener la información pertinente en relación a la calificación de los medios, por medio de su punto de vista.

Datos De Control

Resultados de la Encuesta

Ilustración 2. Rango de edades de encuestados



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 1. Rango de edad

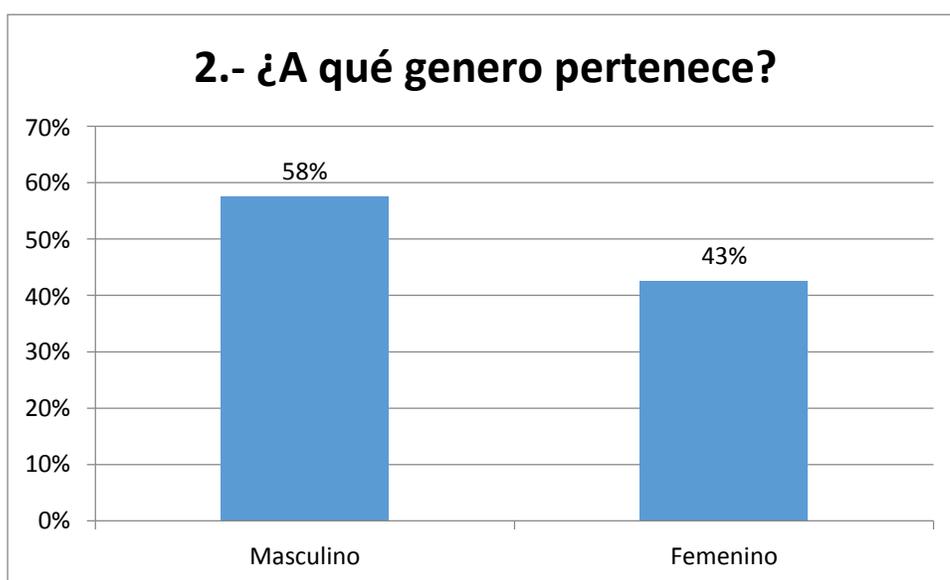
1. ¿A qué rango de edad pertenece?	Respuesta	Porcentaje
Entre 18 a 25 años	20	25%
Entre 26 a 45 años	46	58%
Entre 46 a 64 años	12	15%
Tercera edad en adelante	2	3%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 1:

Una vez estudiada la interpretación, se llega a la conclusión de que las personas de un rango de población joven y adulta por lo general, detallada la cantidad de rango de 26 a 45 años pertenecen a una cantidad de más de la mitad de la población, junto a la población adulta de 18 a 25 años con una cantidad de las cuartas partes de la población total, que en esta encuesta afirmaron consumir en el restaurante “Todos vuelven”, formando más de la mitad de las personas encuestadas.

Ilustración 3. Género perteneciente a encuestados



Fuente: Elaboración del autor

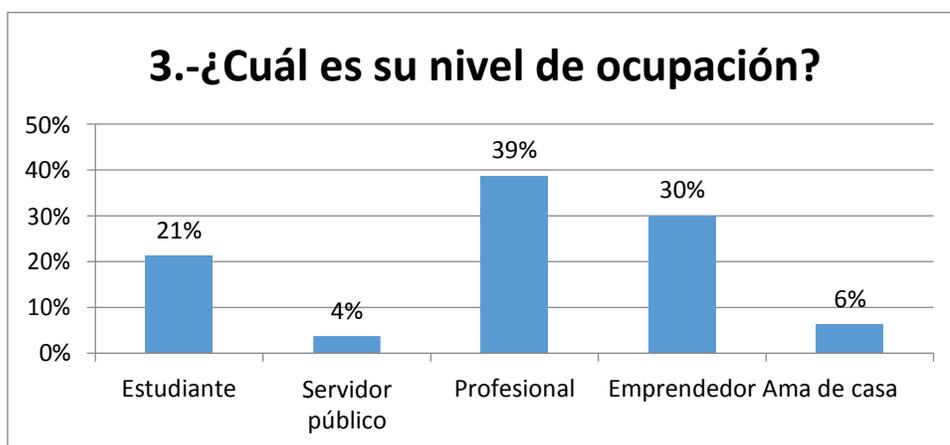
Tabla 2: Género de encuestados.

2.- ¿A qué género pertenece?		Respuestas	Porcentaje
	Masculino	46	58%
	Femenino	34	43%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 2:

Una vez observada el análisis anterior, se llega a una conclusión de que el grupo de género en mayor asistencia es el género masculino posee un número alto luego en una cantidad cercana la población de mujeres, los cuales participaron en el desarrollo de la presente encuesta, observando la presencia de género masculino sobrepasa la mitad de la población encuestada, a diferencia de la cantidad de las mujeres es menor a la mitad.

Ilustración 4: Nivel de ocupación⁵

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 3: Nivel de ocupación

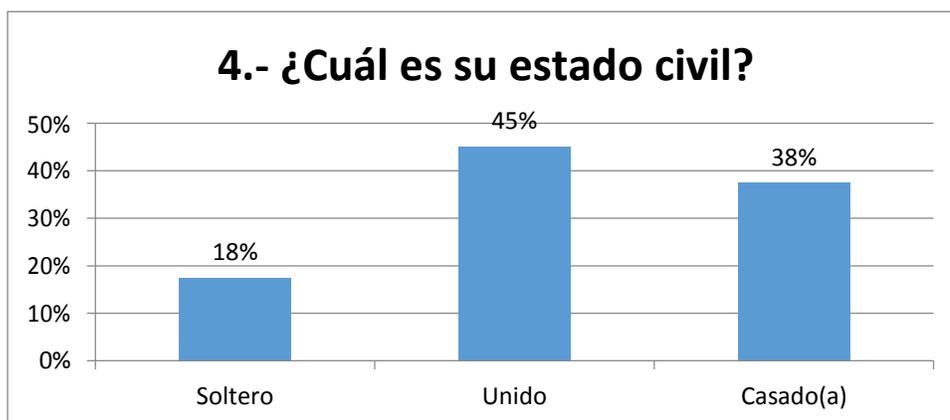
3,- ¿Cuál es su nivel de ocupación?		Respuestas	Porcentaje
	Estudiante	17	21%
	Servidor público	3	4%
	Profesional	31	39%
	Emprendedor	24	30%
	Ama de casa	5	6%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 3:

Una vez observado el análisis, de las personas que participaron en esta encuesta, se determina que la población de profesionales, junto al público emprendedor incluyendo personas que trabajan con oficios y profesiones, con una mayor cantidad de personas de todas las variables planteadas, y se detalla la existencia de emprendedores que cierta cantidad de ellos manifestaron, corresponden a un número cercano de personas, siendo ambos grupos con una mayor predominación de asistentes.

Ilustración 5: Estado civil



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 4. Estado civil

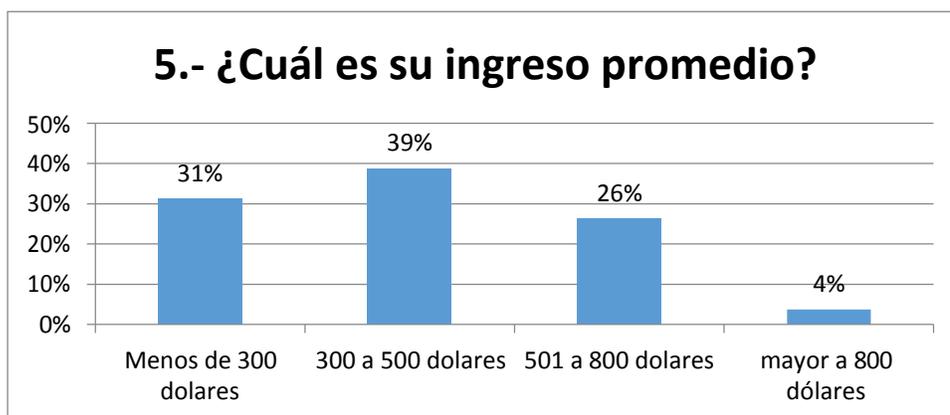
4.- ¿Cuál es su estado civil?		Respuestas	Porcentaje
	Soltero	14	18%
	Unido	36	45%
	Casado	30	38%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 4:

Una vez observado el análisis anterior, se determina que la población adulta detallada, son unidos en su gran mayoría con una cantidad cercana a la mitad de los encuestados y posterior a las personas casadas corresponden a una cantidad cercana a la anterior, con un total de casi la totalidad de la personas encuestadas, ya señaladas que van con sus parejas incluidos hijos en diferentes casos según especifican u sus familias respectivamente, pasando una visita turística o un momento agradable a los consumidores.

Ilustración 6. Ingreso promedio



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 5. Ingreso promedio

5.- ¿Cuál es su ingreso promedio?	Respuestas	Porcentaje
Menos de 300 dólares	25	31%
300 a 500 dólares	31	39%
501 a 800 dólares	21	26%
mayor a 800 dólares	3	4%
TOTAL	80	100%

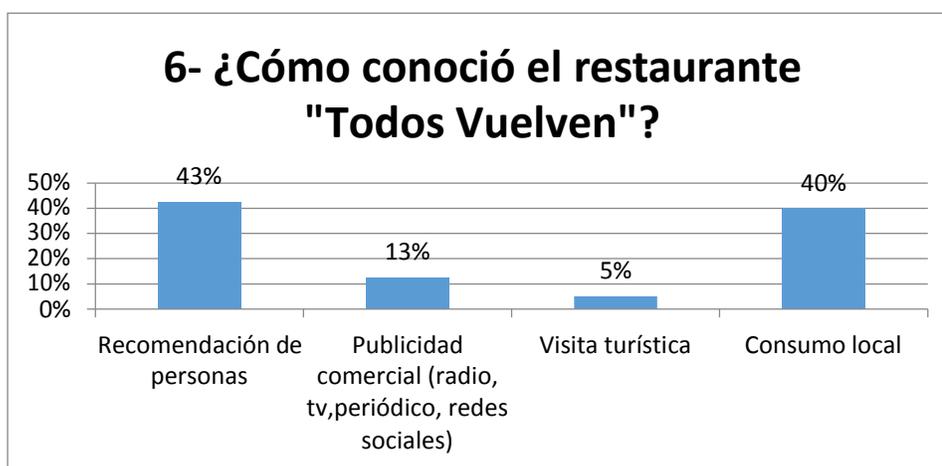
Fuente: Elaboración del autor

Análisis 5:

Una vez observado el análisis anterior, se determina que las personas con un sueldo básico son quienes consumen en este restaurante con la cantidad más alta del total de los consumidores, y por otro lado las personas con un ingreso inferior a los 300 dólares con un correspondiente a una cantidad menor a la anterior en relación a los consumidores, quienes disfrutan de la visita a este lugar por su comida, dependiendo de los precios van cada cierto periodo de tiempo a consumir.

Encuesta

Ilustración 7. ¿Cómo conoció el restaurante "Todos Vuelven"?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 6.- ¿Cómo conoció el restaurante "Todos Vuelven"?

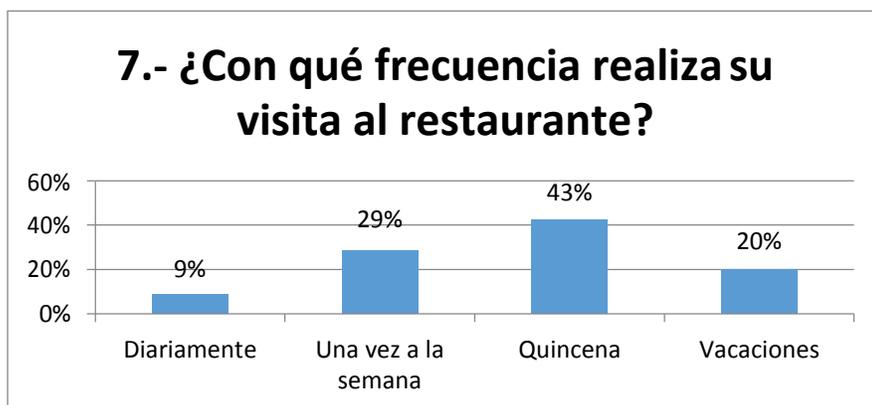
6.- ¿Cómo conoció el restaurante "Todos Vuelven"?	Respuestas	Porcentaje
Recomendación de personas	34	43%
Publicidad comercial (radio, tv, periódico, redes sociales)	10	13%
Visita turística	4	5%
Consumo local	32	40%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 6:

Se da la interpretación en primer lugar, que las personas a quienes se les ha realizado la encuesta son comuneros de la zona, por tanto conocen y consumen en el restaurante, con un número alto de las personas participantes en la encuesta, y por otro lado se maneja mucho el marketing de boca a boca, por tanto es conocido además por la recomendación de las mismas personas quienes consumen habitualmente en el lugar, escogen el consumo local con un número alto cercana a la primera variable, sin embargo la publicidad comercial es una debilidad del restaurante puesto que no se da a conocer a más amplitud como lo lograría implementando un servicio web y en otros medios.

Ilustración 8.- ¿Con qué frecuencia realiza su visita al restaurante?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 7: ¿Con qué frecuencia realiza su visita al restaurante?

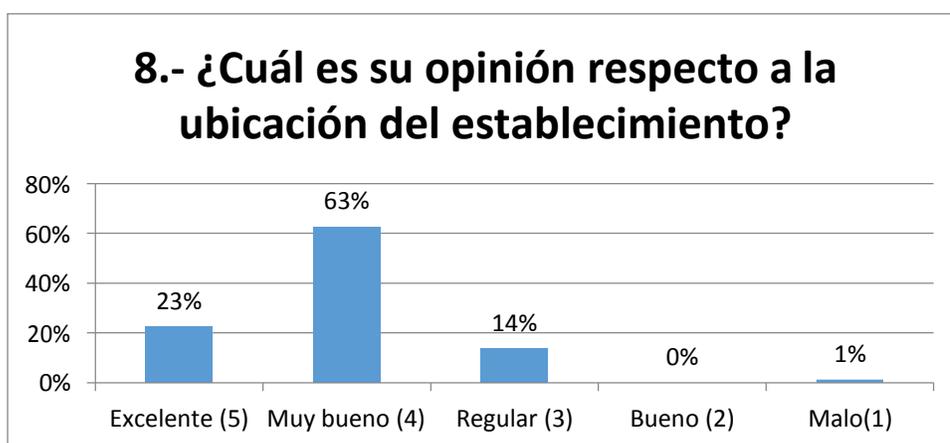
7.- ¿Con qué frecuencia realiza su visita al restaurante?	Respuestas	Porcentaje
Diariamente	7	9%
Una vez a la semana	23	29%
Quincena	34	43%
Vacaciones	16	20%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 7:

Según la observación del análisis anterior, se destaca que la visita realizada por consumidores por quincena ocupan la mayor cantidad del número de encuestados, así mismo una vez a la semana con un número menor; algunas personas escogieron las vacaciones puesto que no pasan casi en la localidad si no que en los momentos de días libres asisten a una comida con familiares o amistades, y diariamente aquellos que trabajan por el sector, escogieron diariamente porque allí almuerzan o comen un plato a la carta en la hora de la comida con una cantidad menor a la población total.

Ilustración 9: ¿Cuál es su opinión respecto a la ubicación del establecimiento?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 8. ¿Cuál es su opinión respecto a la ubicación del establecimiento?

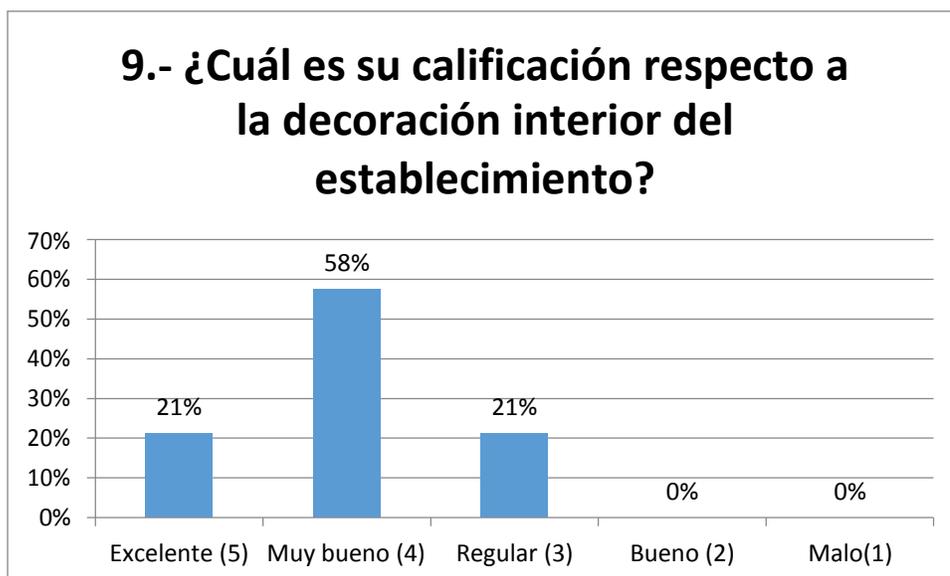
8.- ¿Cuál es su opinión respecto a la ubicación del establecimiento?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	18	23%
	Muy bueno (4)	50	63%
	Bueno (3)	11	14%
	Regular (2)	0	0%
	Malo(1)	1	1%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 8:

Según la ubicación del establecimiento se la ha calificado como muy buena y excelente, manifestando una fortaleza que tiene el restaurante por encontrarse en un sitio de consumo seguro por encontrarse en el muelle principal y poder potenciar el turismo junto con la visita de nuevos clientes.

Ilustración 10: ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 9. ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?

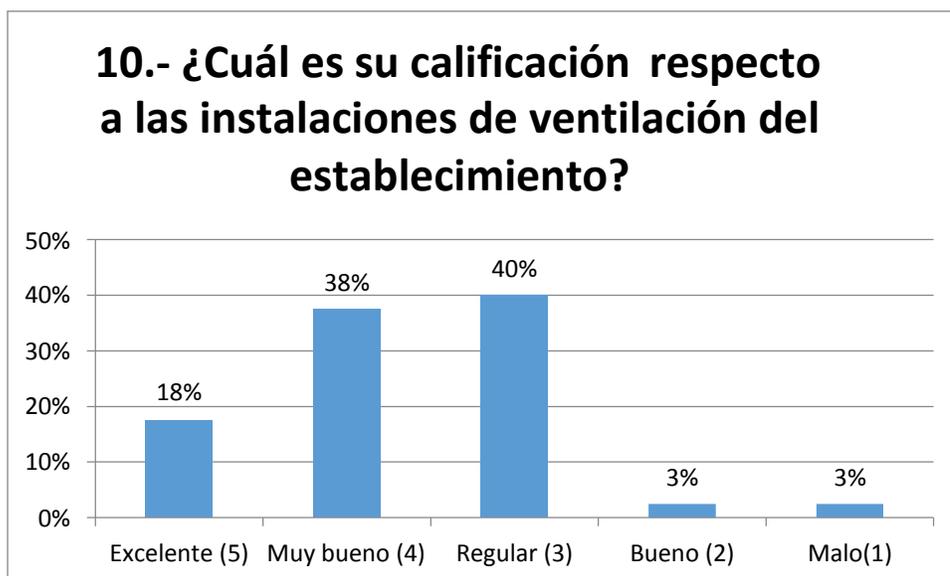
9.- ¿Cuál es su calificación respecto a la decoración interior del establecimiento?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	17	21%
	Muy bueno (4)	46	58%
	Bueno (3)	17	21%
	Regular (2)	0	0%
	Malo(1)	0	0%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 9:

Según la observación del análisis realizado, las personas encuestadas lo califican como muy bueno, posterior con bueno e igualando en porcentaje con excelente, asignando una calificación en la que da para mejorar en aspectos de la decoración y realizar ciertas adecuaciones.

Ilustración 11. : ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 10: ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?

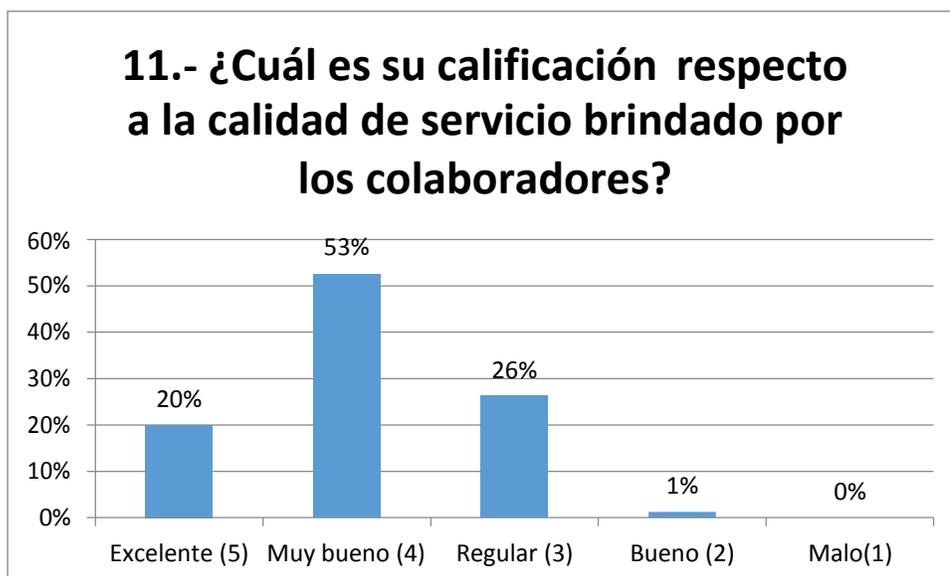
10.- ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	12	15%
	Muy bueno (4)	45	56%
	Bueno (3)	22	28%
	Regular (2)	0	0%
	Malo(1)	1	1%
	TOTAL	80%	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 10:

Observando el anterior análisis, se destaca que en su mayoría las personas califican con variables de muy bueno y bueno, a las instalaciones pertenecientes a la ventilación del restaurante, sugiriendo realizar ciertas incorporaciones de equipos para superar en un porcentaje de mayor aceptabilidad.

Ilustración 12: ¿Cuál es su calificación respecto a la calidad de servicio brindado por los colaboradores?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 11. ¿Cuál es su calificación respecto a la calidad de servicio brindado por los colaboradores?

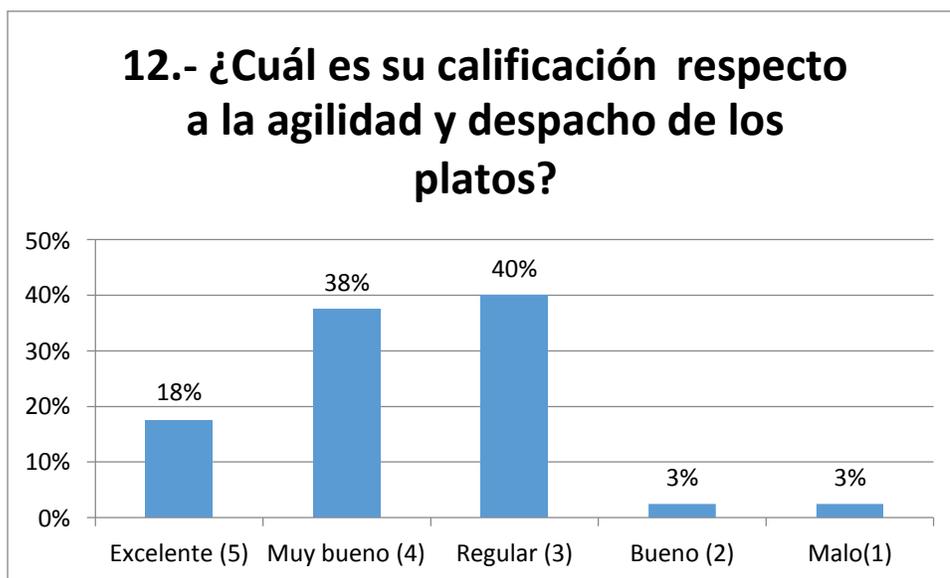
11.- ¿Cuál es su calificación respecto a la calidad de servicio brindado por los colaboradores?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	16	20%
	Muy bueno (4)	42	53%
	Bueno (3)	21	26%
	Regular (2)	1	1%
	Malo(1)	0	0%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 11:

En la observación del análisis, corresponde a que los clientes del restaurante catalogan a la calidad del servicio como de manera aceptable, puesto que un mejor servicio será de mejor resultado conforme a la calidad ofrecida a los clientes, con resultados óptimos en relación al porcentaje perteneciente a las variables mencionadas.

Ilustración 13. ¿Cuál es su calificación respecto a la agilidad y despacho de los platos?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 12: ¿Cuál es su calificación respecto a la agilidad y despacho de los platos?

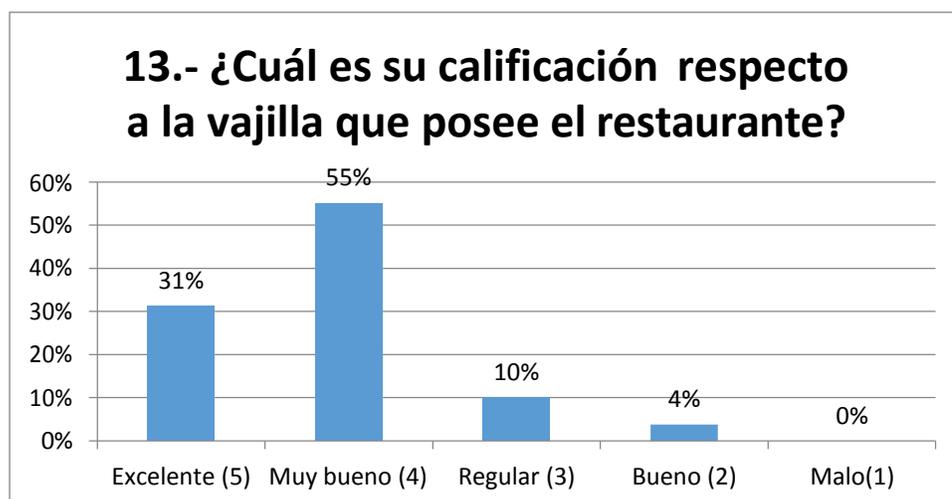
12.- ¿Cuál es su calificación respecto a la agilidad y despacho de los platos?	Respuestas	Porcentaje
Excelente (5)	14	18%
Muy bueno (4)	30	38%
Bueno (3)	32	40%
Regular (2)	2	3%
Malo(1)	2	3%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 12:

Puesto que el servicio de atención al cliente ha sido catalogado con una calificación de bueno a muy bueno como factores principales, pero en respecto a la agilidad de tal manera, que resulta una correcta herramienta de implementar un modelo de servicio adecuado para este tipo de establecimientos mejorando y así causar una imagen de mayor prestigio del restaurante.

Ilustración 14: ¿Cuál es su calificación respecto a la vajilla que posee el restaurante?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 13: ¿Cuál es su calificación respecto a la vajilla que posee el restaurante?

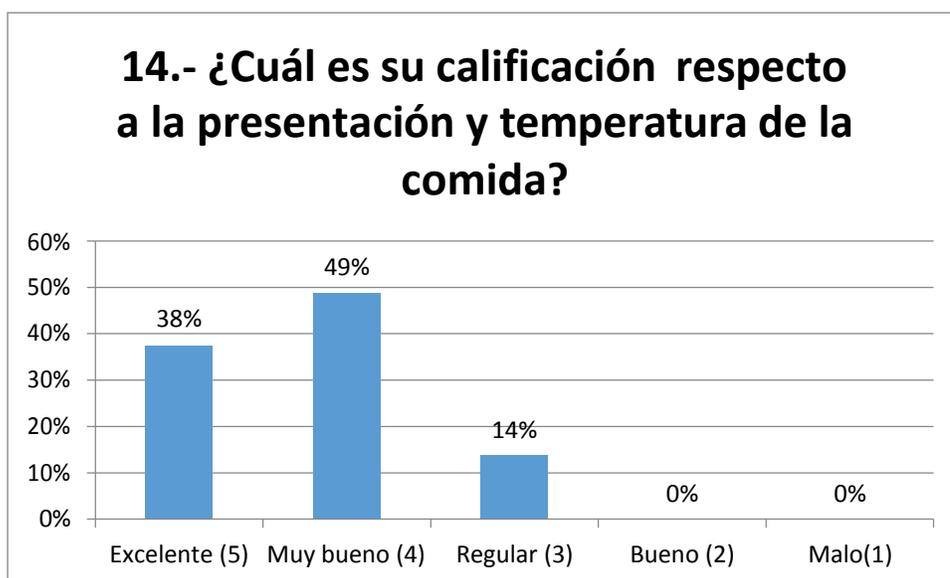
13.- ¿Cuál es su calificación respecto a la vajilla que posee el restaurante?	Respuestas	Porcentaje
Excelente (5)	25	31%
Muy bueno (4)	44	55%
Bueno (3)	8	10%
Regular (2)	3	4%
Malo(1)	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 13:

Según la observación realizada previamente define a la presentación de la vajilla como moderadamente respecto a su calificación, no marcando la importancia en adquirir otro tipo al restaurante, satisfaciendo en ese aspecto a los clientes.

Ilustración 15: ¿Cuál es su calificación respecto a la presentación y temperatura de la comida?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 14: ¿Cuál es su calificación respecto a la presentación y temperatura de la comida?

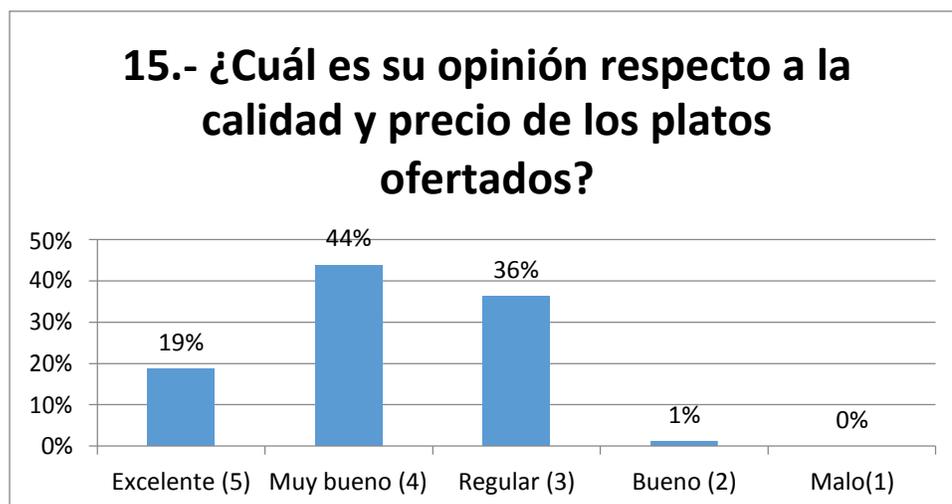
14.- ¿Cuál es su calificación respecto a la presentación y temperatura de la comida?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	30	38%
	Muy bueno (4)	39	49%
	Bueno (3)	20	14%
	Regular (2)	0	0%
	Malo(1)	0	0%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 14:

Una vez observada el análisis de las personas encuestas en relación a la presentación y la temperatura de la comida, se determina que cuando se llega a la mesa se encuentra en óptimos resultados, según la percepción del cliente por su mayoría predomina la calificación media a media alta, destacando un punto a favor de satisfacción al restaurante hacia el cliente.

Ilustración 16: ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad y precio de los platos ofertados?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 15: ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad y precio de los platos ofertados?

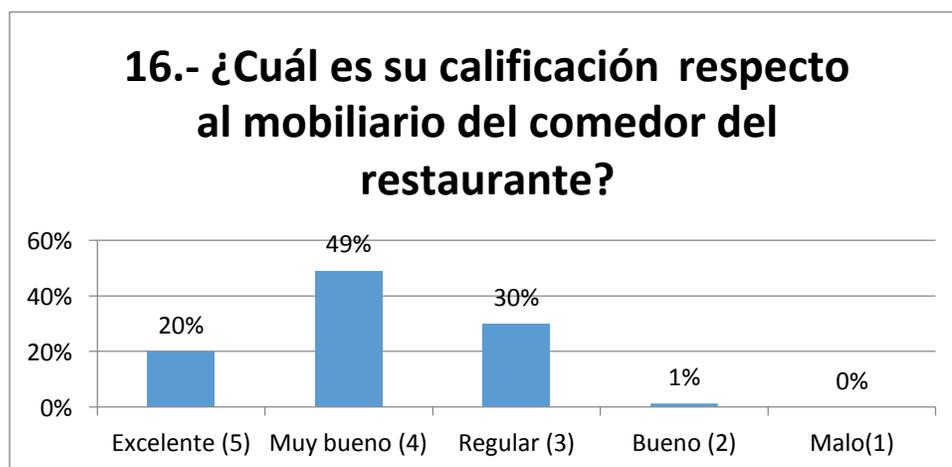
15.- ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad y precio de los platos ofertados?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	15	19%
	Muy bueno (4)	35	44%
	Buena (3)	29	36%
	Regular (2)	1	1%
	Malo(1)	0	0%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 15:

Según la observación del análisis anterior se determina que la presentación de la calidad y precio, tiene una calificación de media alta debido a que comparten criterios de muy buena y buena en relación a la calificación correspondiente a este criterio, en su mayoría se adjunta que se encuentra cierta demora al entregar el producto pero llegaría hacer diferente si se adaptarían tipos de cambios se adaptaría completamente para el consumo de los clientes.

Ilustración 17: ¿Cuál es su calificación respecto al mobiliario del comedor del restaurante?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 16: ¿Cuál es su calificación respecto al mobiliario del comedor del restaurante?

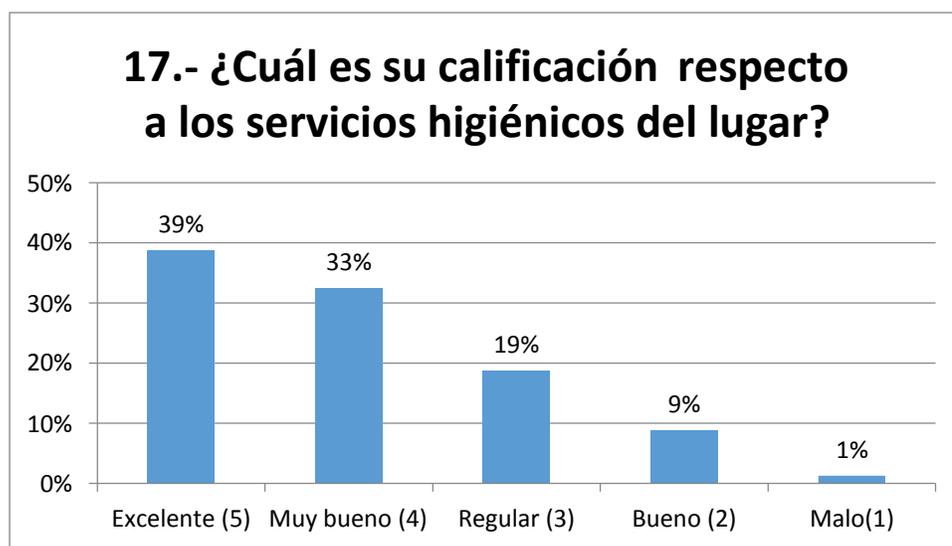
16.- ¿Cuál es su calificación respecto al mobiliario del comedor del restaurante?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	16	20%
	Muy bueno (4)	39	49%
	Bueno (3)	24	30%
	Regular (2)	1	1%
	Malo(1)	0	0%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 16:

Una vez observado el análisis en conclusión, que se recomienda un cambio o mejoramiento de las mesas, sillas es decir, los mobiliarios del establecimiento, para mayor comodidad de los clientes, los consumidores que califican en variables de muy buena y buena en la cantidad de porcentajes de la mayor número, tomando en cuenta la clara disposición del administrador ejecutar un cambio de mobiliarios del restaurante, aunque el tiempo de vida útil está aún en el correcto, por estética.

Ilustración 18; ¿Cuál es su calificación respecto a los servicios higiénicos del lugar?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 17: ¿Cuál es su calificación respecto a los servicios higiénicos del lugar?

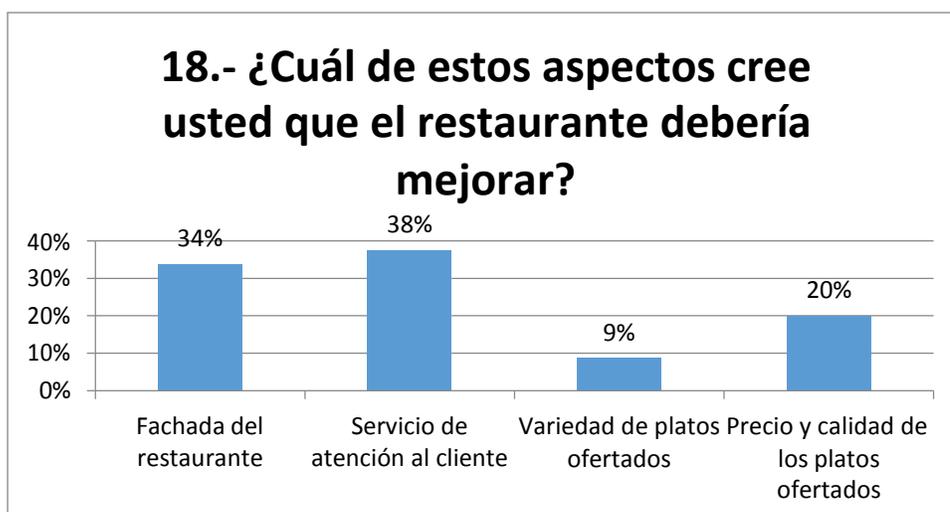
17.- ¿Cuál es su calificación respecto a los servicios higiénicos del lugar?		Respuestas	Porcentaje
	Excelente (5)	31	39%
	Muy bueno (4)	26	33%
	Bueno (3)	15	19%
	Regular (2)	7	9%
	Malo(1)	1	1%
	TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 17:

Según la revisión del análisis, queda como evidencia que los servicios higiénicos se considera que no es necesario implementar un cambio o mejoramiento, debido a que del total en porcentaje de las personas escogieron estas opciones de calificación de excelente y muy bueno con una cantidad pareja pero alta en relación a las demás variables, obteniendo un punto importante en la imagen impartida por el restaurante y comodidad de los clientes, garantiza así la seguridad e higiene de los consumidores.

Ilustración 19: ¿Cuál de estos aspectos cree usted que el restaurante debería mejorar?



Fuente: Elaboración del autor

Tabla 18: ¿Cuál de estos aspectos cree usted que el restaurante debería mejorar?

18.- ¿Cuál de estos aspectos cree usted que el restaurante debería mejorar?	Respuestas	Porcentaje
Fachada del restaurante	27	34%
Servicio de atención al cliente	30	38%
Variedad de platos ofertados	7	9%
Precio y calidad de los platos ofertados	16	20%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración del autor

Análisis 18:

Una vez observado el análisis, cabe manifestar que los consumidores encuestados desean observar una fachada de restaurante en cierta parte mejorada, porque ésta se encuentra ya en buen estado, realizar ciertas adecuaciones, según asumieron por la falta de ciertos adornos o color, que pueden agregarse, y luego realizar las capacitaciones necesarias para el personal a nivel general, así mejorando el sistema del restaurante, obteniendo una mayor aceptación de los clientes actuales y nuevos clientes.

3.5. Entrevista

3.5.1. Entrevista realizada al propietario del restaurante “Todos Vuelven”

En el recurso de la entrevista, se llevaron a cabo dos entrevistas, llevadas de manera más general hasta la parte técnica y detallada en base a los factores de importancia que se determinan en el funcionamiento operacional de la empresa de restauración en mención; la primera parte de la entrevista llevada a cabo de manera general a nivel personal de parte del autor de esta investigación hacia el administrador, el que indicó que el restaurante inició como un comedor popular y en su ubicación y tipo es el primer restaurante que se fundó, construido en material de caña, pero con adecuaciones que se han realizado a través del pasar del tiempo, el horario de atención del lugar es permanente de lunes a viernes, pero hacía mención a que los fines de semana y feriados, este se encontraba en el centro de mayor afluencia con una capacidad de máxima 100 personas; esta quienes abordaban más turistas de tipo nacional en periodos de vacaciones educativas de Costa y Sierra, después de culminar su periodo académico; la cantidad de personas lo determina por su sazón según comenta, que este lleva a cabo la preparación de platos en el momento en que se ha recibido el pedido del cliente,

junto con ciertos mariscos que son recogidos a sus exteriores, como la especie de cangrejos, conchas y almejas, pero cabe destacar que los demás mariscos se los compra en el mercado del cantón Playas, más el personal a su cargo son contratados bajo observación y quienes tengan buenas recomendaciones de referencias laborales y de un círculo cercano a su familia, adicionalmente hizo referencia de que los primeros puestos de personal fueron escogidos por ser propios de la comunidad, pero con el pasar del tiempo se llevó a cabo la implementación de la anterior mención, puesto que el negocio es catalogado como familiar desde sus inicios, el pago de los haberes laborales son de manera diaria, puesto que se paga al personal dependiendo de la actividad del día, y como resultado, no existe vinculación con ningún tipo de asociación por la razón de no pagar una tasa que señala que se cancela por estar asociado, involucra un costo adicional y gasto a la empresa, el establecimiento en función al marketing tiene a su disposición una página de Facebook, en la que se da a conocer el restaurante.

Una vez propuesta la reestructuración del establecimiento al administrador, su respuesta fue oportuna debido a que según comentaba en relación, no contaba con capacitación de sus empleados, de ninguna área, y estuvo de acuerdo para evaluar conforme a lo presentado, para darse a conocer mucho más por expandir el alcance por medio de internet y medios locales, para aumentar su rentabilidad en ventas de la comida ofertada; a nivel administrativo comentó que no cuenta con contacto con proveedores, porque el considera que no es necesario puesto que puede encargarse de realizar las compras en el mercado del cantón Playas, por el momento de emergencia sanitaria por el virus de COVID-19, se propuso como medida alterna para mantener el comercio, el implementar el servicio a domicilio, explicando que es un recurso muy utilizado en el área de los alimentos y bebidas, dando respuesta negativa a la sugerencia, informó que su personal labora de lunes a domingo de horarios de 07:30 a 17:00 pm,

o si se requiere de más tiempo este se solicita al personal y se labora por un tiempo extra, por una comisión un poco más alta, así mismo, indicó que el personal se incrementa los días de mayor afluencia, en áreas tanto de cocina como de servicio. (Mejillones, 2020)

3.5.2. Entrevista realizada al personal del restaurante “Todos Vuelven”.

En el uso de este recurso, se pudo tener acceso a un par de integrantes del equipo de trabajo, correspondiente al personal del establecimiento del área de producción de cocina, debido a motivos de la emergencia sanitaria actual, no se pudo reunir a todo el personal, que en total son en total 6 persona, en la entrevista se trataron temas del tiempo cumplido en el local y cual es el horario que estos cumplen, pues las personas entrevistadas supieron manifestar que llevan laborando alrededor 5 años, y el horario de laborar se extiende desde las 7:30 am de la mañana hasta las 17:30 pm de la tarde, la mayoría de veces, aunque en otras ocasiones tiende a alcanzar más tiempo, por lo general, apuntan que el personal dura en las actividades laborales, pero específicamente el personal de servicio tiende a variar, y aquí interviene el administrador que es quien se encarga de buscar al personal, que califique según su criterio; enunciaron que no existe un manual empresarial, en donde se especifique cuáles son su derechos y limitaciones en sus obligaciones, además de revelar que ellas, por su conocimientos empíricos son quienes realizan la lista de compras según lo que se vaya preparando y luego faltando en stock, se afirman que las recetas del lugar no se encuentran estandarizadas, más son realizadas por sus conocimientos al instante de preparar los alimentos, debido a que no existen tiempos límites en cuanto a las preparaciones, además recalcan que en el método de pago respectivo al personal es de manera diaria, según los platos que el restaurante venda, es decir depende del movimiento diario de venta de los productos ofertados; y los días en que existen bastante afluencia de personas, turistas y feriados, es en donde más se aprovecha y es de manera rentable para la empresa, se notifica que en el área de capacitaciones ellos no han recibido capacitaciones en torno a sus labores

diarias en sus respectivas áreas por otra parte del personal, y en la consulta de querer implementar una reestructuración a nivel de falencias observadas e interpretadas de las variables, proclaman que si estarían de acuerdo, debido a que las instalaciones aunque afirman que no están en tan mala calidad, se encuentran en un sitio incómodo respectivamente en el área de la producción, y se les hizo conocer que deben existir áreas respectivas en el restaurante, para su mejor distribución, observando aquello manifiestan que no poseen este tipo de distribuciones por tanto, una vez explicados estos detalles a implementar se observaron con entusiasmo la propuesta a manifestar al administrador del lugar, una vez se concluya las revisiones necesarias. (Maria Mejillones, 2020)

3.6. Evaluación de las condiciones externas e internas actuales del restaurante.

3.6.1. Diagnóstico Interno de la empresa

En este diagnóstico, se recolectaron datos al administrador del establecimiento por medio de un recurso empleado por la Agencia Nacional de Regulación Y Control Sanitario (ARCSA), el cual se ha promulgado con el objetivo de ser un manual de guía para establecimientos concernientes a la restauración y cafetería, se realice el diagnóstico que estos manipulen de una forma segura los procedimientos respectivos, como ejemplo se ha tomado el anexo correspondiente, en este caso debido a que se ha detallado en la investigación que se ejecuta una auditoría interna de la empresa de restauración el anexo II, por tanto, este implica el proceso de la calificación de un restaurante, puesto que para obtener una información más concreta en base a los factores que determinan una correcta manipulación, se ha implementado o usado este modelo de calificación para el restaurante.

Los puntos a determinar en la evaluación del establecimiento, se enfoca su atención prioritaria, que aquel establecimiento cumple con unas buenas prácticas tanto de higiene y de la respectiva manipulación de los alimentos, en áreas de recepción almacenamiento y manipulación de alimentos higiene del personal instalaciones de equipos y el control de plagas, también en otro de los puntos a considerar que se da en la entrevista actual, aborda temas del personal que labora, su uniformidad y como se da el pago que efectúa, su forma de almacenar los alimentos el personal de cocina y sus utensilios. En la ficha de la Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario, como primera parte de la evaluación de esta ficha, cabe mencionar que el administrador manifestó que no laboran con un número de RUC, más bien solo con número de cédula relacionada con el RISE de la propietaria que señala es Sabina Reyes, el permiso de funcionamiento según menciona se encuentra en periodo de actualización, este es catalogado como restaurante de cuarta categoría, en las condiciones sanitarias se evalúan en la

infraestructura, factores como si este se encuentra alejados de focos de zonas de insalubridad, así mismo en el área de preparación de alimentos cuenta asertivamente con el cumplimiento correspondiente, así como su infraestructura de manera interna y su conservación debida, junto con la correcta instalación de ventilación así como el agua potable y por tanto, el sistema de alcantarillado, junto con las condiciones higiénico - sanitarias se encuentren en estado de cumplimiento de todas las áreas que pertenecen al establecimiento, la manipulación de los alimentos se da en las condiciones del personal, indica que estos no tienen enfermedades de carácter cutáneo, se encuentran en óptimas condiciones, y por tanto estos mantienen una correcta higiene de lavado de manos, así se evitan la contaminación cruzada, no cuentan con una uniformidad correcta para llevar a cabo las actividades en relación, pero estos no han recibido capacitación sobre las prácticas de higiene adecuadas en la manipulación de los alimentos; en el control de plagas el establecimiento favorablemente cumple con todos los requerimientos de estar protegido y la ausencia del ingreso de roedores e insectos, y cuenta con programas que previenen y posteriormente eliminan plagas.

En la evaluación del área de materiales y equipos con los que cuenta el establecimiento según la opinión del administrador, estos son adecuados y registran mantenimiento para llevar a cabo las actividades relacionadas a la preparación de los alimentos; los productos que son de consumo del restaurante, cumple con todos los requerimientos del uso de productos para preparar los alimentos, desde el agua procesada, materias primas las mismas que son sujetas a condición de almacenamiento y su respectiva conservación, no tiene factor de deterioro de productos que se almacenan una vez realizada la compra respectiva, manteniendo la correcta cadena de frío de los mariscos, que son objetos principalmente para la preparación correspondientes; mantiene en el control de tabaco, el mismo que es prohibido según el reglamento a la *Ley orgánica para la*

regulación y control de tabaco, contando con la señal respectiva de la prohibición de consumo de tabaco y sus derivados, pero tampoco manifiesta que se ha evidenciado personas fumando en estas áreas no permitidas; aparte de la información adicional, es en donde existen ciertas falencias señaladas por el administrador, destacando que existen señales sobre alimentos que causan alergias, o como proceder en caso de atragantamiento, y como proceder con las personas con discapacidad y afirmó que si existen conocimiento de números de emergencia, por si llegase a existir un caso de intervención de emergencias. (Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario, 2015)

3.6.2. Diagnóstico Externo de la empresa

El restaurante todos vuelven, se encuentra ubicado en el recinto Puerto El morro, perteneciente a la parroquia El Morro del cantón Guayaquil, se caracteriza por ser uno de los establecimientos principales del lugar, con una ubicación idónea debido a que se encuentra colindante al muelle principal del recinto, este último es de gran referencia turística, por prestar servicios de paseos en lanchas para observar especies exóticas de la ubicación, como los delfines rosados, fragatas en la isla de los pájaros, y los manglares vírgenes que el paisaje que conforman un deleite para el turista, por tal razón, el restaurante se ofrece al cliente con demanda de oferta gastronómica de tipo marino, directamente platos que sus ingredientes principales son el pescado y mariscos, por la misma razón se implementa este tipo de análisis externo de la imagen que proyecta el lugar al cliente actual y al nuevo cliente, para poder detallar las condiciones que en el lugar que deberá mejorar en la protesta.

3.6.2.1. Área de comedor

En el desarrollo del análisis externo, al llegar al restaurante se observa, la puerta principal, que es de material de madera, con signos faltas de mantenimiento en capa de pintura, luego el restaurante consta de tres etapas que conforman el comedor del lugar, en la primera sección se evidencian medidas de 8.10 m. de ancho, 3.15 m. de fondo y de altura contando con 2.52 m., esta es dividida en la mitad y coloca una mesa en cada una, con el total de dos mesas de capacidad de 6 personas y 4 personas, considerándose un espacio de capacidad óptimo y siendo de utilidad, para cumplir el objetivo de distancia debido a la emergencia sanitaria actual; luego en la segunda fase del comedor se encuentra una pequeña sala, ubicada cerca del área de la cocina y las medidas de esta son de 3.85 m de ancho y 4.50 m. de fondo, cumpliendo con cabalidad a una sola mesa de capacidad de 4 personas, y por último la tercer área del comedor, se encuentra en un espacio posterior- externo de la cocina, con medidas de 2.60 m. en medidas de ancho y 9.80 m. de fondo del área, mostrándose a su vez las medidas consideradas óptimas, dando paso a la existencia de un tipo de patio en la parte exterior, el cual posee dos mesas de mayor capacidad con asientos de madera con un aproximado de 6 a 8 personas en ambas mesas, siendo esta última la que es más solicitada por grupos que asisten al restaurante por observación del paisaje con el que cuenta al frente, principalmente la personas a consumir los alimentos y según la opinión del respectivo de administrador al restaurante, no ha sido pasada una capa de pintura en todas las instalaciones .

3.6.2.2. Área de producción de alimentos

En vista del análisis en el área de la cocina, según referencias de medidas realizadas en el lugar, ésta posee dimensiones de 2.98 m. de ancho y aproximadamente 5.12 m. de fondo y de 2.57 m. de altura, en el misma área de cocina se encuentra el equipo refrigeración, que es donde se guardan las compras adquiridas, continuamente queda el equipo de congelación, en donde se almacenan los mariscos y pescados utilizados para la producción; además, en la misma área cuenta en un lugar asignado para la estancia de platos, ollas, cacerolas, sartenes, y demás artículos de uso de cocina, el lugar en donde se almacenan ciertas verduras, las que no logran ingresar en el refrigerador, el mismo tiene un adecuado mantenimiento interno y externo; cabe notar que el equipo tanto en el área de la cocina industrial junto con el equipo del congelador, ambos se encuentran en un estado con cierto desgaste, pero este último, lugar en donde se almacenan los mariscos, mantiene una temperatura adecuada de conservación; en la misma área cuenta con un sistema de aireación, se componen de dos ventanas que estas sirven para dispersar vapores y por consiguiente, purifican el área de producción, cuenta con una cocina de tipo doméstica y una de tipo industrial; ciertos utensilios con los que cuenta en lugar, se encuentran en buen estado, pero otros poseen ciertos rasgos de desgaste, y entre ellos, la tabla de picar que se caracteriza por ser un vehículo de transmisión de enfermedades alimentarias, pertenece al material de madera en estado de deterioro, y por último la vajilla se encuentra actualmente en un estado aceptable para ser objeto de servicio.

3.6.2.3. Área de servicios sanitarios

El área de los servicio sanitarios se encuentran en estado de buen mantenimiento, las instalaciones cuentan con un espacio de 2.16 m. de ancho por 1 metro de largo, el piso y paredes se encuentran recubiertos con material de material de baldosas, que facilita su limpieza y desinfección, con el respectivo depósito de residuos con tapa previniendo un tipo de contaminación biológica, el inodoro se encuentra en un buen estado, junto con el lavamanos pero tienen jabón en barra, lo cual sería recomendable instaurar un jabón líquido por objeto de mayor seguridad en el momento de reapertura del restaurante.

3.6.2.4. Área de recepción y almacenamiento

En la zona correspondiente a la recepción y almacenamiento, correspondiente a la materia prima del restaurante, en la que no se encuentra un espacio apartado de la cocina para este proceso, antes bien se llega a encontrar en la misma zona, y esta no se define como tal, en el almacenamiento de los alimentos no perecederos, se improvisa la colocación de los productos mencionados en un rincón de la cocina, como resultado de tal procedimiento pueden acarrear plagas si los alimentos no se conserven de la mejor manera, los alimentos perecederos como tal, se deben almacenar en temperaturas de refrigeración, el manejo correcto de temperaturas según el tipo de alimentos es de suma importancia, debido a que las compras se las realiza de manera diaria y es necesaria esta acción para evitar que se estropeen y dañen los alimentos; las compras se las hace en el mercado municipal del cantón Playas, en los respectivos puestos en donde se expenden vegetales y los respectivos mariscos, que según opinión del administrador son proveedores de confianza, posterior llega la materia prima al restaurante y se las ordena según su clasificación.

3.6.2.5. Área de residuo de desechos.

El establecimiento según su infraestructura, no cuenta con un área de desechos como tal, y en la cocina posee una zona de depósito de la basura apartado del contacto con la manipulación de los alimentos, se encuentra debajo del lugar designado para el lavaplatos, un tacho con la respectiva funda de basura, y para la eliminación de los desechos se efectúa por medio de los recolectores de desechos de la empresa municipal *Puerto Limpio*, según los horarios establecidos en el sector que son generalmente en la mañana de 10 a.m. - 11 a.m. que pertenecen a los días lunes, miércoles y viernes, mientras que los días en que el recolector no pasa por esta localidad, los residuos diarios se almacenan dentro de un tacho más grande el mismo que se encuentra en la parte posterior del área de producción de los alimentos, para no interferir residuos con los alimentos.

3.6.2.6. Sistema de facturación

El sistema de facturación empleado en el restaurante, lo realizan de manera manual, no empleando ningún tipo de tecnología que registre los gastos, compras y ventas que se ha realizado, manejándose con Nota de venta de RISE, no cuenta con RUC a nombre del administrador del establecimiento, y según la información proporcionado éste último se encuentra en proceso de implementación.

3.6.2.7. Documentación de permisos, señaléticas en el establecimiento

El restaurante por el momento no cuenta con la respectiva documentación de permisos, debido a que estos por problemas previos y por la emergencia sanitaria no se habían podido seguir tramitando con la persona a cargo, familiar del administrador del restaurante; en el mes de Julio del presente año, se llevó a cabo el censo de vivienda por parte del INEC (Instituto nacional ecuatoriano de censos) y esta documentación si se encuentra registrado, las señaléticas en el establecimiento se encuentra de acuerdo a la ley orgánica, para la regulación y control de tabaco, perteneciente al año 2011, tras eso se evidencia la existencia de un extintor, garantizando la seguridad de los clientes, este se encuentra cargado con la debida regulación para poder ser ejecutado si así lo requiera la ocasión.

Por los motivos de la emergencia sanitaria, se recomienda implementar señaléticas de acuerdo a los procesos de distanciamiento social, además el recordatorio de la obligatoriedad del uso de la mascarilla es decir el equipo de bioseguridad a clientes y administrador, la disposición de gel desinfectante o alcohol al 70%, son parte de las señaléticas para llevar un control adecuado, estas se encuentran en proceso de elaborarlas e implementarlas, pero por estos momentos el restaurante se encuentra inhabilitado y por tanto una vez reabierto se debe efectuar esta garantía y control para seguridad de los clientes como al personal del establecimiento.

3.6.2.8. Instalaciones del restaurante, de punto de electricidad y ventilación.

El restaurante cuenta con un piso de baldosa, la misma que garantiza una mejor limpieza y mayor desinfección, de la misma manera las paredes se encuentran adecuadas, las mesas del comedor son de variado material, algunas son de madera y otras de plástico, así mismo con los asientos, provocando un desequilibrio en el aspecto decorativo, posee las instalaciones de electricidad de acuerdo al lugar que se requiera en los comedores, al alcance de los clientes, las instalaciones de ventilación son escasas, en la primera etapa del comedor, se encuentran dos luces que se incorporan el ventilador de techo, en el segundo nivel del comedor colindante a la cocina, falta un recurso de ventilación, y en la tercera etapa, no posee ventilación por estar en el exterior y recibir la misma de vientos exteriores, pero es sugiere incorporar un sistema de ventilación salvaguardando la seguridad estos podrían llegar contaminados o contener insectos causando malestar en los clientes.

4. Capítulo IV Propuesta

La siguiente propuesta correspondiente al presente trabajo de investigación, se dirige al restaurante “Todos Vuelven”, con el objetivo de implementar un concepto de mejora en las áreas administrativas, en procesos operativos y en rediseñar la infraestructura. En el área administrativa se llevará a cabo la incorporación de un plan estratégico, donde incluye desde la misión, visión, valores, reglamento interno de la empresa, el rediseño del organigrama según el personal sujeto a jornada laboral, y su función en el establecimiento, luego se realiza el respectivo análisis de sus (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) (Foda), por consiguiente las estrategias a llevar a cabo para lograr una potenciar la imagen del restaurante como tal. En los procesos operativos la propuesta se da en la incorporación de un manual de buenas prácticas de manufactura (Bpm), dirigido a las personas involucradas en la producción de cocina, posterior se aplica un manual de procesos operativos estandarizados (Poe's), con la finalidad de llevar un registro de los principales procesos, en donde se redacta la información correspondiente en las fichas de registro de las actividades resaltando de suma importancia, desde el registro de limpieza, el manejo de control de plagas, el adecuado manejo de desechos; en el proceso de compra de materia prima, la elaboración de un formato de lista de compras, y las principales características a tener en consideración acerca de cómo realizar las compras de productos de excelente calidad, además de un formato en donde se detallan el ingreso de la mercadería, su estado y posterior el seguimiento de stock de mercadería de la materia prima a ser utilizada realizando un control de inventario en el área correspondiente; y se adjunta un manual de servicio dirigido al personal de servicio. Finalmente en la parte de infraestructura, se llevará a cabo la propuesta de realizar mejoras en las áreas de cocina, comedor, servicios sanitarios,

las instalaciones de luz y ventilación, en conclusión, al restaurante en mención, este conjunto de herramientas será de gran utilidad para su desarrollo y crecimiento.

4.1. Plan estratégico administrativo

Nombre del establecimiento: empresa de restauración “Todos Vuelven”.

4.1.1. Logotipo:

Ilustración 20. Logotipo de Restaurante "Todos Vuelven"



Fuente: Elaboración del autor

4.1.2. Misión:

El restaurante “Todos Vuelven”, se encuentra comprometido con la complacencia hacia los clientes, por medio de nuestros productos que se caracterizan por disponer de una gama exquisita de alimentos elaborados con productos marinos, manteniendo una frescura junto a la sazón, resultando una excelente experiencia de consumo, ofertando un completo servicio de calidad.

4.1.3. Visión:

Conservar el concepto del restaurante con mejoras enfocadas al cliente, siendo reconocido como un sitio de referencia en el ámbito gastronómico del Recinto Puerto El Morro, por tanto, afianzándose como uno de los mejores sitios de restauración de la parroquia por destacar la calidad y servicio orientado al cliente, y sea objeto de visita por propios y turistas que visiten el recinto junto a sus atractivos.

4.1.4. Valores:

Calidad y excelencia: se involucran todas las áreas a nivel empresarial correspondiente de manera profesional y con exigencia, teniendo como resultado un logro del objetivo principal el de satisfacer a los requerimientos de la distinguida clientela.

Dedicación: la dedicación de la empresa es primordial hacia los clientes, para obtengan satisfacción en todos los procesos de consumo, para marcar en el cliente una huella imborrable, y por tanto ser referentes para próximas visitas a la comunidad.

Ética profesional: el personal del restaurante está comprometido principalmente con el profesionalismo teniendo en cuenta normas y principios para nuestros clientes, buscando el objetivo de impartir una muy grata experiencia, y por tanto, hacer que su visita sea única.

Trabajo en equipo: al personal del restaurante lo caracteriza el compañerismo y la correcta comunicación empresarial, por tanto, esté capacitado y orientado en cumplir todas las expectativas en nuestras instalaciones, para que están direccionadas a agradar a la experiencia de nuestros clientes.

Humildad: el personal del restaurante está comprometido a seguir mejorando como empresa, y abiertos a sugerencias y comentarios realizados por nuestros clientes, se recibe el impulso a seguir creciendo y poder mejorar brindando una estancia con la mejor calidad posible, queriendo siempre lo mejor para los clientes por agradecimiento en gracia al voto de confianza por elegir el restaurante.

4.1.5. Reglamento Interno Corporativo

4.1.5.1. Capítulo I: Políticas de la empresa a colaboradores

Art. I: Estimado colaborador(a), sea usted bienvenido a las instalaciones del restaurante “Todos Vuelven”, es un privilegio tenerlo en las filas de nuestra empresa, siendo de vital importancia el compromiso mutuo entre usted y la organización, con el objetivo de cada día ser mejores a nivel interno, contamos con usted y esperamos sea de la mejor manera en forma recíproca, en el presente manual se dará información de manera general y sus respectivas indicaciones con el objeto de crear un nexo entre el compromiso corporativo y su persona, estamos abiertos a sugerencias o ideas innovadoras para beneficio del establecimiento.

Art. II. Dejando en claro que el administrador del establecimiento, tiene toda potestad de tomar decisiones que involucren requerimientos adicionales, para cumplir lo establecido en el presente reglamento.

Art. III: Se considera importante que una vez realizada la admisión de manera directa a el colaborador(a), este sea objeto de observación de aptitudes y actitudes en el ambiente laboral al que se le ha sido asignado.

4.1.5.2. Capítulo II: Procedimientos de regulación

Art. IV: Las correspondientes evaluaciones se darán de manera diaria por parte del administrador, tal cual conllevará una lista de cumplimiento de horario en la hora asignada a laborar de manera diaria, y esta contará como evidencia salvo el caso que se desee el acceso, con la firma respectiva del responsable del mismo.

Art. V: Los permisos de ausentismo laboral del personal de la empresa, deben ser notificados al administrador, por lo que, se prohíben las ausencias injustificadas, consideradas como faltas.

Art.VI: Dichas evaluaciones antes mencionadas se anotarán como faltas, salvo si estas se incumpliesen por justificaciones.

4.1.5.3. Capítulo III: Escalas de faltas leves, graves y sus sanciones pertenecientes

Art. VII: Se considera oportuno hacer mención al cumplimiento de faltas leves o graves, dependiendo del caso, el incumplimiento de estas normas, se tomarán medidas respectivas como la suspensión de la jornada laboral, disminución de la paga de manera diaria. A continuación, se muestran que casos se consideran faltas leves o graves.

Art. VIII: se consideran faltas leves, a las siguientes acciones realizadas por el personal:

- La ausencia parcial o total de la jornada laboral por parte del personal, con una justificación pertinente y que esta salga de su alcance, quedando de acuerdo con la reposición de la ausencia laboral por parte del trabajador.
- La violación de las actividades a realizar en cada uno de las áreas, por parte del trabajador, por razones frecuentes, desencadenando la respectiva anotación y posible sanción por parte del administrador.
- La falta de compromiso en sus respectivas actividades por parte del personal, este tipo de actitudes desencadenarán una serie de acciones tomada por parte del administrador.
- El personal al no cumplir con las medidas respectivas estandarizadas por la empresa para el cumplimiento de sus actividades.

Art. IX: Se consideran faltas graves, a las siguientes acciones realizadas por el personal:

- Las faltas en las jornadas completas o medias jornadas, recurrentes de manera aleatoria o secuencial, por al menos tres veces sin justificación alguna.

- La ausencia o incumplimiento del horario establecido en el reglamento interno desde 15 minutos en adelante sin justificación alguna.
- La sustracción de algún utensilio o equipo de cocina, y al momento de la revisión como lo especifica como norma de la empresa, la persona se muestre sospechosa, nerviosa o no justifique aquello.

4.1.5.4. Capítulo IV: Horario laboral y horas extras

Art. X: Se determina el horario a elaborar diariamente se constituirá de la siguiente manera:

Personal de cocina:

7:30 de la mañana hasta las 17:00 de la tarde (jornada completa)

Personal de servicio:

7:30 de la mañana hasta las 17:00 de la tarde (jornada completa)

Art. XI: En el artículo anterior, se ha quedado especificado un horario que salvo el caso que así lo requiera, en tiempo de mayor afluencia de consumidores, el administrador solicitará un tiempo extra que posterior al terminar el día se le será reconocido junto a su paga por jornada.

Art. XII: Se especifica que el medio de pago efectuado hacia el personal, por jornada completa se realizará de manera diaria, y el monto correspondiente dependerá siempre y cuanto es el movimiento de ventas del día.

Art. XIII: Las horas extras, no las reconocerá el administrador de la empresa, siempre y cuando ambas partes no queden de acuerdo y si el día especificado lo requiera.

4.1.5.5. Capítulo V: Prohibiciones del personal

Art. XIV: el personal que este presente en horario laboral, no deberá tener rastros de consumo de alcohol, sustancias psicotrópicas, que no les permitan desarrollar de una manera eficiente las actividades a las que se encuentran sujetos.

Art. XV: el personal que esté presente en el área laboral, no debe fumar dentro o de ubicación cercana del establecimiento.

Art. XVI: Se especifica obligatoriedad al personal del establecimiento, de la correspondiente uniformidad respecto al área en la cual se le haya asignado, dado el caso que no se cumpliera esta medida, se tomarán las correspondientes acciones para notificar sobre su caso omiso hacia el estatuto de la empresa.

Art. XVII: Solo se dará salida del restaurante al personal, una vez que haya terminado su jornada laboral diaria, salvo tenga un accidente catastrófico, esta debe comunicarse al administrador y esta dará la respuesta definitiva.

Art. XVIII: Al momento de encomenzar y terminar la jornada laboral, el administrador tiene todo el derecho de por causas de seguridad revisar sus pertenencias, y si se da el caso encontrarse objeto/utensilio/ equipo del establecimiento, y este no se de justificación alguna de su pertenencia, será retenido y suspendido hasta el momento de su debida aclaración.

Art. XIX: Queda radicalmente prohibido al personal quien por falta de ética profesional, este provoque peleas o momentos de disgusto con compañeros de trabajo o clientes, caso contrario se abstendrá a las medidas respectivas definidas por el administrador.

Art. XX: Queda radicalmente prohibido, conllevar acciones de recaudación de dinero dentro del establecimiento, o actividad económica y de intercambio comercial.

Art. XXI: No llevar a personas que no han sido autorizadas para estar en ninguna de las áreas establecidas, en el restaurante, siendo antes notificadas por el administrador.

Art. XXII: Queda radicalmente prohibido el uso, transporte de utensilios propios del restaurante para fines personales ajenos a los del establecimiento.

4.1.5.6. Capítulo VI: atención al cliente

Art. XXIII: Es obligación del personal de servicio, brindar una atención de calidad al cliente, y que este tenga una excelente experiencia, y así pueda volver a consumir en el establecimiento nuevamente.

Art. XXIV: Se prioriza la atención al cliente y que por tanto, este tenga un tiempo de espera de máximo entre 10 a 15 minutos, y así su estancia sea agradable.

Art. XXV: El personal que esté a cargo de la limpieza del restaurante debe garantizar la limpieza de sillas, comedores con desinfección para protección de bioseguridad de los consumidores que consuman en el establecimiento.

Art. XXVI: El personal a cargo de la limpieza de los servicios sanitarios, deberá proveer y resurtir utensilios como papel higiénico en el momento necesario y que el cliente lo desee. Y por tanto el baño de tanto hombres y mujeres deberá estar en las mejores condiciones para recibir.

4.1.5.7. Capítulo VI: Obligaciones de la empresa

Art. XXVII: La empresa de restauración “todos vuelven”, tiene la obligación de cancelar la jornada laboral a su personal de manera diaria, aquellos que han sido de acuerdo entre administrador y personal.

Art. XXVIII: La empresa de restauración “todos vuelven”, tiene la obligación de mantener una capacitación periódica a su personal, para fomentar el profesionalismo hacia los clientes.

Art. XXIX: La empresa de restauración “todos vuelven”, tiene la obligación de tomar medidas tanto de higiene, bioseguridad y seguridad, además de medidas preventivas en accidentes laborales y por tanto, brindar los primeros auxilios si fuese necesario.

Art. XXX: La empresa de restauración “todos vuelven”, hace entrega de este reglamento interno para personal nuevo o perteneciente a las labores del establecimiento.

4.1.5.8. Capítulo VII: Vigencia y disposición final del reglamento interno.

Art. XXXI: El reglamento interno de la empresa una vez realizado en fecha y firma del administrador en mención, entrará a vigencia después de 10 días de la publicación realizada en la parte inferior.

Art. XXXII: Una vez cumplido el plazo de la promulgación del código interno, automáticamente quedan descartados si estos han sido autorizados anteriormente.

Fecha de promulgación: 05 de Agosto del 2020.

Dirección: Puerto El Morro (muelle principal en frente de las fragatas).

Ciudad: Guayaquil

Administrador Legal: Reinaldo Augusto Mejillones Balón.

4.1.6. Estructura de organigrama de personal del restaurante "Todos Vuelven".

Ilustración 21. Organigrama de personal de restaurante "Todos Vuelven"



Fuente: Elaboración del autor

4.1.7. Análisis F.O.D.A

Fortaleza

- Buena ubicación estratégica del establecimiento.
- Personal que labora recomendado según el área a desempeñar.
- Compra de productos frescos.
- Alimentos preparados al instante.
- Posee una amplia variedad de platos a la carta.

Oportunidad

- Es reconocido localmente por su excelente gastronomía.
- Su ubicación en la zona principal hace que sea visible al cliente potencial.
- Temporadas altas de rentabilidad son por parte del consumidor local y turístico.
- Se puede ampliar su extensión hacia nuevos posibles consumidores.
- Instauración de medidas como marketing digital hará que sea reconocido por mayor cantidad de personas.

Debilidad

- Demora en el servicio de la comida.
- Falta de capacitación respecto a sus colaboradores.
- Falta de estandarización de recetas.
- Falta de adecuaciones en infraestructura de importancia en áreas del establecimiento.
- Falta de adaptación de sistema empresarial en el restaurante.

Amenazas

- La variedad de oferta de platos y servicios por parte de la competencia.
- La poca afluencia de turistas a nivel local debido a la emergencia sanitaria.
- Una mayor promoción digital por parte de la competencia.
- La innovación en el menú de platos ofertados por la competencia

4.1.7.1. Planificación de estrategias para el restaurante “Todos Vuelven”.

4.1.7.2. Objetivo estratégico 1:

Disminuir los desperdicios y compras innecesarias de materia prima.

Estrategia:

- Estandarizar las recetas ofertadas en el menú del restaurante “Todos Vuelven”.

Procedimiento de estrategia:

- Desarrollar la estandarización de recetas del menú ofertado por el restaurante, para evitar un desperdicio de ingredientes que no se utilicen, y llevar una administración correcta de los inventarios, resultando una mejor rentabilidad a nivel empresarial.
- Ejecutar reuniones entre el personal a cargo de áreas como cocina y administrador para definir la materia prima que necesitan, realizar un informe donde se señala el rendimiento de cada uno de los ingredientes, además de poder mejorar la elaboración de las compras.
- Destinar cuales son los días específicos de compras para tener una rotación de materia prima, que esté destinada solo para una cantidad de días, garantizando así el mayor aprovechamiento de los recursos.
- La estandarización es un recurso necesario para la correcta evaluación por parte del administrador, además para el personal existente junto al nuevo personal para contratarse en un futuro, ejerciendo un mayor control sobre las operaciones de la cocina.

4.1.7.3. Objetivo estratégico 2:

-Desarrollar técnicas de marketing digital para ampliar alcance de clientes potenciales.

Estrategia:

- Promocionar el establecimiento por plataformas digitales de mayor popularidad.

Procedimiento de estrategias:

- Promocionarse en las principales redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter y promocionar el contacto de *Whatsapp* incorporando el programa *Whatsapp Business*).
- Ofertar el producto por medio de publicaciones que sean dirigido a un público en específico, en este caso hacia el público adulto, ya que según la encuesta son quienes tienen mayor cantidad de asistentes al establecimiento para poder captar la atención por los medios digitales.
- Llevar a cabo el uso de la herramienta *Google My Business*, con el objetivo de ubicarse en el motor de búsqueda de Google relacionado al área, lugar donde se encuentra ubicado y poder captar la atención de clientes quienes estén interesados en realizar la visita a aquel lugar.
- Dar seguimiento de publicaciones dependiendo de la red social a ser utilizada, por control de días a la semana, o momentos en el día, siempre manteniendo una diversidad de recursos de marketing, infundiendo la marca al cliente.

4.1.7.4. Objetivo estratégico 3:

Crear una relación de fidelización de antiguos y nuevos clientes.

Estrategia:

- Ampliar sus servicios e implementar el servicio a domicilio para crear una cartera de clientes.

Procedimiento de estrategias:

- Por medio de la divulgación por los recursos digitales propias de la empresa, se promueve la adición de servicios a domicilio para personas que no cuenten con las facilidades de ir hacia el local, hasta un alcance de público a mediana escala, hasta el cantón Playas, teniendo una ruta que por motivos de eficiencia deben asegurarse.
- Una vez contando con medios como *Whatsaap Business*, se deben crear una especie de cartera de clientes para publicar promociones y compartirles información de ofertas captando la atención de los clientes.
- Al momento de realizar publicaciones en medios digitales, dar la posibilidad de ofrecer servicios adicionales a nuevos clientes, como entrega con un descuento por el servicio a domicilio por una cantidad de veces limitada para ampliar el interés a los clientes.
- El objeto de brindar la atención de clientes de manera personalizada, es de gran importancia implementar para generar la fidelización.

4.1.7.5. Objetivo estratégico 4:

Diseñar una imagen corporativa hacia los clientes.

Estrategia:

- Dar a conocer el compromiso que tiene la empresa para sus clientes al cumplir con la satisfacción de los servicios prestados.

Procedimiento de estrategias:

- Interactuar con los clientes principalmente por medios digitales, como publicaciones que recuerden a los clientes cual es el compromiso que tiene la empresa, recibiendo a su vez sugerencias y comentarios, incluyendo la calificación del nivel de satisfacción que pueden emplearse vía digital para realizar la evaluación que realizan los clientes.
- Captar la atención del cliente recurrente y cliente potencial, marcando una especie de diferenciación respecto a la competencia con la instauración de uniformes al personal, caracterizado por la creatividad e imagen de compromiso de la empresa.
- La capacitación periódica del personal, marca un extra como imagen empresarial, referente al buen servicio que ofrece el personal a los consumidores.
- Organizar micro eventos en el lugar con recursos propios como presentaciones artísticas o concursos, haciéndolas viral en la zona como en medios digitales, incentivando a clientes frecuentes como a visitantes para dar a conocer el concepto del restaurante, captando la atención de posibles nuevos clientes.

4.1.8. Acciones de marketing digital operativo

4.1.8.1. Objetivo estratégico 1:

Expandir la existencia de la empresa como turístico de la localidad a través de herramientas digitales.

Estrategia:

- Promocionar los atractivos turísticos en donde se ubica el restaurante "Todos Vuelven", para atraer turistas al lugar e incrementar la economía.

Procedimiento de estrategia:

- Por medio de la instauración de cuentas del restaurante en plataformas digitales, se promueve el sitio turístico con materiales como fotos, junto a la satisfacción de personas que visitan el lugar.
- Estructurar publicaciones que se realizarán la semana en el transcurso de la semana con la finalidad de promocionar el sitio turístico y por tanto el restaurante.
- Incorporar el video marketing en cortos sketch con la finalidad de promocionar el sitio turístico y por tanto llegar con publicaciones más interactivas con el cliente, por medio de aplicaciones en redes sociales.

4.1.8.2. Objetivo estratégico 2:

Aumentar popularidad del negocio en un 50% dentro de 6 meses.

Estrategia:

- Definir varios tipos de contenido en las páginas del establecimiento en plataformas digitales de mayor popularidad, para generar una comunidad de clientes afines a los intereses del negocio.

Procedimiento de estrategias:

- Usar hashtags en publicaciones en las redes sociales promocionando tanto la visita del lugar como del establecimiento, por tanto será parte del motor de búsqueda dándose a conocer de manera más efectiva.
- Entablar el acercamiento con los clientes en forma de contenido interactivos en días alternados en la semana, preferible de los fines de semana a partir de las 18:00, debido a que en la hora de la noche es donde se las publicaciones pueden tener más alcance.
- Promocionar concursos online, en donde participen clientes y se ofrezcan descuentos o promociones a ganadores cada cierto tiempo para incentivar y atraer a más clientes.
- Definir un día de la semana a criterio del administrador, en donde se realice evaluaciones de servicios y productos que ofrece el restaurante, para que estos puedan opinar acerca de inconformidades o satisfacción de los clientes.

4.1.8.3. Objetivo estratégico 3:

Atraer visitantes al sector turístico y ofertar promociones para infundir en ellos visitas recurrentes en posteriores vacaciones.

Estrategia:

- Exponer promociones para visitantes en tiempos de vacaciones para atraer a la demanda.

Procedimiento de estrategia:

- Organizar las fechas de temporadas de vacaciones y días festivos, para promocionar servicios, combos, promociones, reservas con un porcentaje de descuentos desde una fecha hasta cierto tiempo.
- Utilizar las plataformas digitales para impulsar épocas de festividades y promociones en los productos para atraer clientes al establecimiento.
- En días anteriores a las fechas festivas, se propone atraer a nuevos clientes por medio de publicaciones que incentiven el consumo para transmitir nuevas experiencias, no solo disfrutar de una buena comida.

4.1.9. Plan de marketing

Acciones de marketing analítico

4.1.9.1. Análisis FODA de tipo digital de la empresa “Todos Vuelven”.

Fortalezas:

- El restaurante posee gran popularidad en el sector que se encuentra.
- El restaurante cuenta con calidad y por tanto recomendación, por parte de habitantes de la localidad hacia visitantes.

Oportunidades:

- Potenciar la infraestructura del restaurante como recurso para atraer clientes.
- Se encuentra ubicado en una localidad turística.
- Contar con equipos básicos de tecnología suficientes para promocionarse en plataformas digitales.

Debilidades:

- La falta de una imagen digital, que ofrezca al visitante un sitio en donde poder degustar platos típicos.
- El restaurante cuenta con una página en una red social, pero se encuentra desactualizada y su uso se ha discontinuado.
- La falta de conocimiento sobre las tecnologías a implementar.

Amenazas:

- La pandemia limita el acceso a clientes al restaurante y a los atractivos turísticos de la zona.
- La falta de compromiso por entes gubernamentales con la comunidad para la reactivación de la economía después de la pandemia.
- La competencia posee páginas en redes sociales, promocionando sus productos.

4.1.10. Acciones de marketing estratégico

4.1.10.1. Ventaja competitiva

- La imagen que ofrece como un restaurante de comida de calidad y precios cómodos.
- El restaurante se caracteriza por ofrecer a los clientes productos frescos realizados al momento.
- La popularidad en el sector ha determinado su permanencia en el mercado como una gran competencia frente a sus competidores.
- Se encuentra ubicado en la calle principal frente al atractivo muelle-malecón del recinto Puerto El Morro
- Los costos de venta frente a los competidores de la localidad, permite a los clientes consumir la comida del restaurante con precios accesibles.
- La variedad de la oferta establecida en el menú, es suficiente para que los visitantes cada vez que realicen una nueva visita al lugar, puedan disfrutar de una nueva experiencia gastronómica.
- El horario de atención frente a sus competidores, debido a que el establecimiento en mención se encuentra disponible todos los días.

4.1.10.2. Segmentación de mercado

El restaurante "Todos Vuelven" y los productos que oferta, se dirige principalmente a las personas de la localidad del recinto Puerto el Morro y a visitantes de lugares cercanos pertenecientes a la costa ecuatoriana como de cantones de General Villamil Playas y sus alrededores; se señala principalmente para los periodos de vacaciones, por culminación de ciclo académico a turistas nacionales que provienen desde las ciudades de la costa, en meses desde febrero hasta abril; por consiguiente en la temporada de la culminación del ciclo académico del régimen sierra, propiamente en los meses desde julio a septiembre, dirigidos al público adulto de edades de 25 a 50 años, para el público de la localidad y de lugares cercanos; pero en tiempos de vacaciones el público a quien se dirige es a un público de grupos familiares, debido a que comparten un momento de vacaciones quienes, por lo general preferiblemente es dirigidos a personas que disfrutan de las playas, el ambiente costero y la aventura de paseos en lancha, observando los atractivos naturales que funcionan en el lugar.

4.3. Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante.

Tabla 20: Procedimientos de higienización y desinfección de cocina

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante “Todos Vuelven”.				
	Título: Procedimiento de buenas prácticas de higienización y desinfección.				
	Fecha:		Código:		N° de revisión:
A. Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo una correcta higienización y desinfección del área de cocina.					
B. Medio de control: Observación In situ, por parte del administrador.					
C. Responsable: Personal de cocina.					
D. Constancia periódica: llevar a cabo esta actividad antes y después del uso de las instalaciones del área de producción.					
E. Tipo de documentación para registro: Ficha de registro de limpieza.					
<p>F. Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los manipuladores previamente deben lavarse las manos sanitizadas, si se da la posibilidad colocarse guantes para evitar una contaminación química. 2. Las operaciones de limpieza por lo general se deben dar de frecuencia diaria 3. La limpieza de paredes como superficies deben garantizarse de manera diaria, primero con la remoción de residuos de carácter grande de las principales mesones. 4. En los mesones se debe aplicar una solución de agua caliente e hipoclorito de sodio al 5%, garantizando la remoción de bacterias. 5. Limpiar con abundante agua. 6. Los equipos que se encuentren en contacto con los alimentos y hayan sido utilizados en la jornada deben limpiarse con productos que sean eficaces para este tipo de superficies para perdurar el mantenimiento de los equipos. 7. Se deben realizar la correspondiente limpieza y desinfección de los utensilios después de cada uso, con detergentes que garanticen la misma. 8. La limpieza del suelo y paredes, se realizará con una solución de agua caliente con detergente y el respectivo fregado, para una desinfección garantizada mezclar una solución de agua caliente con hipoclorito de sodio al 5% en proporciones por 1 taza (250 ml) en un litro de agua (1000 ml). <ul style="list-style-type: none"> • Recomendación: El tacho en donde se colocan los residuos se limpian de frecuencia diaria una vez sacados los residuos de la jornada, pero se desinfectan dos veces cada tres días. 					

Fuente: (Reid, C., et al, 2018)

Tabla 21. Procedimientos de manejo de químicos

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante “Todos Vuelven”.				
	Título: Procedimiento de buenas prácticas de manejo de químicos				
	Fecha:		Código:		N° de revisión:
A. Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo un correcto manejo de los productos químicos.					
B. Medio de control: Observación In situ.					
C. Responsable: Personal de limpieza de las diferentes áreas.					
D. Constancia periódica: revisión diariamente, desde ingreso hasta culminación de jornada laboral.					
E. Tipo de documentación para registro: Registro de uso diario de productos de limpieza.					
F. Medidas a tomar: <ol style="list-style-type: none"> a. Realizar la debida consulta de los componentes de los productos y la respectiva aplicación según el caso a desinfectar. b. Se considera que deben encontrarse fuera de la luz solar y las fuentes de calor. c. Se debe contar con la uniformidad respectiva, para que no exista contacto con la piel y ropa evitando una contaminación de tipo química. d. Evitar que se junten productos químicos que contengan ácidos e hipoclorito de sodio. e. Se prohíbe consumir alimentos y guardar alimentos en donde se almacenen sustancias químicas desinfectantes. f. Es recomendable no almacenar sustancias químicas en envases que han pertenecido a alimentos por riesgos a confusión y posible contaminación de origen química. 					

Fuente: (Rioja, s.f.)

Tabla 22. Procedimiento de higiene y desinfección de servicios higiénicos

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante “Todos Vuelven”.			
	Título: Procedimiento de buenas prácticas de higienización y desinfección.			
Fecha:		Código:		N° de revisión:
A. Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo una correcta higienización y desinfección de servicios higiénicos del establecimiento.				
B. Medio de control: Observación In situ.				
C. Responsable: Personal de servicio.				
D. Constancia periódica: revisión diaria.				
E. Tipo de documentación para registro: Formato de registro de limpieza de instalaciones sanitarios.				
F. Medidas a tomar:				
1. En el momento de realizar la desinfección de inodoros, el uso de desinfectantes se recomienda que contenga desinfectante de especie clorado o junto con químicos como el amonio cuaternario, se recomienda repetir la operación según se requiera.				
2. Limpiar los grifos de las llaves de agua, utilizando un químico de tipo multiusos para las superficies, salvo si se da el caso de presencia de hongos utilizar una sustancia contenida hipoclorito de sodio al 5%.				
3. Verificar el abastecimiento de manera periódica de papel higiénico con jabón de tipo líquido y dispensador de desinfectante con alcohol al 70%.				
4. Al realizar la limpieza de pisos en los servicios sanitarios, se recomienda utilizar desinfectantes que contengan hipoclorito de sodio al 5% complementado con el uso de químicos desinfectantes que contengan amonio cuaternario asegurando la limpieza de estas superficies que son de uso general de las personas.				
5. Para generar un control se instaure un registro de limpieza como seguimiento de evidenciar los periodos de limpieza y los días que se especifican, en donde se detallan observaciones de las operaciones de limpieza.				
6. Es necesario que la empresa como tal, proporcione equipamiento necesario para desarrollar estas actividades al encargado de la limpieza por la exposición a químicos.				
7. Se debe llevar a cabo la limpieza frecuente de zonas de contacto frecuente por ejemplo, interruptores de luz, chapas de puertas, grifos y sanitario.				
8. Las superficies en donde se tengan contacto con frecuencia, se deben emplear con frecuencia de detergente y agua, las veces que sea necesario, y posterior aplicar un tipo de desinfectante de 0,1%, que debe contener entre sus elementos hipoclorito de sodio al 5%, dejando actuar por una duración de 1 minuto.				
9. Se proporciona la cantidad de hipoclorito de sodio correspondiente según su nivel de contenido para la desinfección de superficies:				
<ul style="list-style-type: none"> • Hipoclorito de sodio al 1%: 100 ml en 1 lt agua. • Hipoclorito de sodio al 3%: 30 ml en 1 lt agua. • Hipoclorito de sodio al 4%: 25 ml en 1 lt agua. • Hipoclorito de sodio al 5%: 20 ml en 1 lt agua. • Hipoclorito de sodio al 10%: 10 ml en 1 lt agua. 				
10. El personal encargado de la limpieza debe estar sujeto a las medidas de protección de guantes, mascarillas, protección frente a las soluciones.				

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, 2020)

Tabla 23. Procedimientos para el control de plagas

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante “Todos Vuelven”.				
	Título: Procedimiento correspondiente al control de plagas.				
	Fecha:		Código:		N° de revisión:
A. Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo un eficiente control de plagas.					
B. Medio de control: Observación In situ.					
C. Responsable: empresa contratada por administrador.					
D. Constancia periódica: revisión de instalaciones de manera diaria.					
E. Tipo de documentación para registro: Formato de registro de control de plagas o similar.					
<p>G. Medidas a tomar:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Efectuar revisiones de instalaciones del establecimiento, para observar la existencia de rastros de plagas como insectos y roedores. b. Llevar a cabo el manual de buenas prácticas de manufactura, dirigido al personal del restaurante y así evitar la contaminación de los alimentos y por tanto, el crecimiento y desarrollo de plagas. c. Efectuar una correcta limpieza y desinfección en las instalaciones de la cocina en cada uso. d. No almacenar objetos que se encuentren sucios y con residuos de comida. e. Llevar un correcto lineamiento acerca del manejo de desechos, para evitar el desarrollo de plagas. f. Se tiene terminantemente prohibido la admisión de animales domésticos a instalaciones del restaurante. g. Al usar productos químicos para una especie determinada de plaga, se debe usar con cuidado en las cantidades adecuadas para evitar una contaminación de tipo química. h. Se deben utilizar productos que estén certificados por autoridades sanitarias correspondientes. i. La persona/empresa encargada de esta labor debe tener un conocimiento acerca de este tipo de operaciones, debe ser profesional para no causar una intoxicación a personal que labora y a la materia prima. j. La frecuencia de realizar la inspección de plagas se registra en el formato dirigido para el control de plagas. 					

Fuente: (Farfán A., Socha I., 2015)

Tabla 24. Procedimientos para la manipulación de desechos

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados Para el restaurante “Todos Vuelven”.				
	Título: Procedimiento para la manipulación de desechos.				
	Fecha:		Código:		Nº de revisión:
A. Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo un correcta manipulación de los desechos.					
B. Medio de control: revisión diaria por parte del personal.					
C. Responsable: jefe de cocina.					
D. Constancia periódica: revisión de manera frecuente.					
E. Tipo de documentación para registro: Formato de registro de manejo de desechos.					
<p>F. Medidas a tomar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La funda de residuos debe ser depositada en los contenedores a disposición en la empresa. 2. Se recomienda que la funda de basura de cada uno de los botes no se llenen por completo, más bien se opte de llenar hasta dejar un margen que se pueda amarrar sin problemas. 3. Los botes de basura en el área de cocina debe encontrarse fuera de límite del espacio donde se lleva a cabo la manipulación. 4. Procurar que los botes de basura se limpien después de cada retirada de desperdicios y desinfectar dos veces a la semana cada tres días. 5. La desinfección y limpieza de los botes de basura se realicen en lugares apartados del área de manipulación de alimentos. 6. Se recomienda que los botes donde alberguen los residuos sean de materiales anti goteo y el cual no esté al alcance de las plagas. 7. En el caso de residuos con contenido aceitoso, desechar en pequeños envases, no desechar en las instalaciones de lavado de vajilla y utensilios. 8. En el caso de manipular alimentos de origen marino como mariscos y pescados, sus desechos deben colocarse aparatado dentro de fundas de desechos en el interior de la funda de basura en general. 					

Fuente: (Servicios medioambientales de Valencia, 2019)

Tabla 25. Procedimientos para almacenar productos.

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante “Todos Vuelven”.				
	Título: Procedimientos para el correcto almacenamiento de productos.				
	Fecha:		Código:		Nº de revisión:
A. Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo el almacenamiento de materias primas.					
B. Medio de control: revisión de materia prima de ingreso en almacenamiento.					
C. Responsable: Encargado de compras y almacenamiento.					
D. Constancia periódica: cada vez que se realice una compra y se almacene.					
E. Tipo de documentación para registro: Formato de control y recepción de mercadería.					
<p>F. Medidas a tomar:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Una vez los alimentos lleguen a las instalaciones, proceder al lavado, desinfección para ser almacenados en el departamento. b. Verificar que los alimentos se encuentren en la temperatura correcta, según la naturaleza del producto a la que corresponda; refrigerados de 4°C a 7°C, congelados de 0°C a 18°C. c. Evitar que los alimentos se encuentren en una temperatura de peligro. d. Verificar al momento de la compra que la materia prima es la correspondiente a la descrita en el formato de lista de compras. e. Verificar que los productos cual presentación provenga de envases se encuentren sin alteraciones, roturas ni muestras de manipulación alguna. f. Identificar los productos según su zona de almacenamiento y utilizar los recursos para emplear de una manera eficiente. g. Ninguna clase de alimento debe encontrarse ni almacenarse en el piso, h. Las instalaciones del departamento de almacenamiento deben mantenerse libres de humedad y suciedad, previniendo el desarrollo de crecimiento bacteriano y la posibilidad de la contaminación de alimentos. i. Efectuar la revisión constante de los alimentos, su estado y tiempo de vida útil. j. Mantener la higiene del encargado del departamento para evitar una contaminación física. 					

Fuente: (Industrial de alimentos Flórez, 2018)

Tabla 26. Procedimientos de higienización y desinfección

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante “Todos Vuelven”.				
	Título: Procedimiento de buenas prácticas de higienización y desinfección.				
	Fecha:		Código:		N° de revisión:
cocina.	A.	Objeto: Diseñar procedimientos para llevar a cabo una correcta higienización y desinfección de utensilios/equipos de cocina.			
	B.	Medio de control: Observación In situ, por parte del administrador y jefe de cocina.			
	C.	Responsable: Personal de cocina.			
	D.	Constancia periódica: llevar a cabo esta actividad antes, durante y después del uso en el área de producción.			
	E.	Tipo de documentación para registro:			
	F.	<p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los utensilios sucios deben juntarse en un solo sitio, alejado de los utensilios limpios. b. El personal que lave los platos debe usar guantes preferible que sean de goma. c. Los utensilios que deben evitarse son los de madera y material que no permita la correcta desinfección. d. El personal debe contar con productos químicos aptos para la limpieza como removedores de grasa, un jabón que sea exclusivo para lavar platos, esponjas de esta área, estropajos según se requiera. e. Las esponjas empleadas al uso deben encontrarse limpias y desinfectadas, para evitar el traspaso de microorganismo entre estos materiales, de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ✓ En un microondas agregar la esponja totalmente húmeda no seca por 2 minutos. ✓ Colocar media taza de vinagre y agua a calentar y luego sumergir la esponja por 20 minutos. ✓ Colocar media taza de agua y una cucharada de jabón líquido, remover y luego se sumerge la esponja por 20 minutos. f. El personal debe contar con agua caliente al momento de lavar los utensilios para garantizar desinfección. g. El lavaplatos debe contar con un sitio fresco y con ventilación. h. Al momento de lavar los platos se debe eliminar los residuos. i. Se deben separar los tipos según necesidad de limpieza. j. Se recomienda agregar detergente a los utensilios y dejar en reposo unos momentos para que la suciedad se remueva con mayor facilidad. k. En el caso de la vajilla debe lavarse con agua caliente y un detergente removedor de grasa. l. Se debe enjuagar con agua potable fría. 			

Fuente: (limpiezaslm2, s.f.)

4.4. Recetas estandarizada de platos del restaurante “todos vuelven”.

La implementación del sistema de receta estándar en un establecimiento de restauración es de suma importancia, debido a que se resume como una descripción de elementos que siguen los debidos requerimientos en la elaboración de alimentos, platos o bebidas, para así tener una estandarización del restaurante, como resultado que las técnicas una vez empleadas y definidas se apliquen en todos los procesos que están involucrados, desde la materia prima que se necesita, la cantidad, unidad que se requieren para llevar a cabo los procedimientos de producción, se establecen tiempos de cocción en cada una de las preparaciones, se muestra la respectiva presentación y se refleja el costo de cada plato, al ejecutar este sistema en un restaurante como este se genera mayor información acerca de la rentabilidad total de la empresa.

Y en este estudio como parte de la estandarización, se adapta el formato presente para todas las preparaciones incluidas en la carta ofertada en el restaurante y posteriores que se deseen implementar.

4.4.1. Sopas:

4.4.1.1. Receta estándar de sopa marinera

Tabla 27. Receta estándar sopa marinera

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	Sopa marinera			tipo de receta:	sopa	
Tamaño de la porción:	6			tiempo preparación:	1 hora	
categoría:	sopa					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones	600	gramos		\$ 2,48	libra	\$ 2,48
cangrejos	6	unidades		\$ 10,00	atado	\$ 4,00
almejas	600	gramos		\$ 4,50	libra	\$ 4,50
pescado blanco	500	g	dorado	\$ 2,50	libra	\$ 2,50
cabeza de pescado	1	unidad	partida	\$ 2,50		\$ 2,50
agua	2	lt	o fondo de pescado directo			
mejillones	1	lb		\$ 5,00	libra	\$ 5,00
calamares	1	lb		\$ 3,00	libra	\$ 3,00
yuca	2	unidades	cortadas en trozos grandes	\$ 0,25		\$ 0,25
cebolla blanca	1/2	tallo	tallo	\$ 0,40		\$ 0,40
cebolla colorada	15	gramos		\$ 0,40		\$ 0,40
tomate	1	unidad		\$ 0,25		\$ 0,25
perejil	1/2	manejo		\$ 0,75		\$ 0,75
cilantro	1	unidad	manejo	\$ 1,25		\$ 1,25
pimiento	2	unidad		\$ 0,25		\$ 0,25
sal	---	al gusto				
comino	---	al gusto				
					Subtotal	\$ 27,53
					Margen de error 10%	\$ 2,75
					Costo total preparac	\$ 30,28
					Costo por porción	\$ 5,05
					30% costo real	\$ 1,51
					Iva 16%	\$ 0,24
					Pecio real de venta	\$ 6,80
					Ganancia Total	\$ 1,76
Preparación:						
limpiar la cabeza de pescado y al camarón, separando las cáscaras y cabezas, para realizar el caldo base de la receta.						
colocar a ebullición la cabeza de pescado, junto con las conchas y el resto de camarones						
junto a un sofrito de cebolla, ajo, tomate y pimiento, y dejar hervir por 45 minutos.						
colar el líquido para separar los restos no deseados y reservar.						
colocar en una olla el fondo con los calamares limpios y cortado, las almejas luego agregar ruedas de pescado, mejillones						
agregar la yuca, opcional de un poco de vino blanco y dejar cocinar por 45 minutos						
al final agregar los camarones cocinar por 15 minutos, añadir cilantro, corregir puntos de sal y servir.						
observación:						
precocinar el fondo de mariscos y mantenerlo en congelación, para reducir tiempo de preparación para próximas preparaciones.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.1.2. Receta estándar de sopa de camarón

Tabla 28. Receta estándar de sopa de camarón

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	Sopa camarón			tipo de receta:	sopa	
Tamaño de la porción:	4			tiempo preparación:	45 min/25 min	
categoría:	sopa					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarón langostino	1	kg		\$ 5,00	libra	\$ 10,00
plátano verde	3	unidades		\$ 0,15	unidad	\$ 0,15
ajo	2	unidades	dientes	\$ 0,25	cabeza	\$ 0,25
cebolla	2	unidades		\$ 0,50	unidad	\$ 0,50
pimiento	1	unidad		\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
perejil	15	g		\$ 0,25	manejo	\$ 0,25
achiote	80	g		\$ 0,50		\$ 0,50
agua	2	litros				
cilantro	20	g		\$ 0,25	manejo	\$ 0,25
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
comino			al gusto			
fideo	50	g		\$ 0,75		0,75
					Subtotal	\$ 12,90
					Margen de error 10%	\$ 1,29
					Costo total preparac	\$ 14,19
					Costo por porción	\$ 3,55
					30% costo real	\$ 1,06
					Iva 16%	\$ 0,57
					Precio real de venta	\$ 5,18
					Ganancia Total	\$ 1,63
Preparación:						
petar y limpiar los camarones, separando la cabezas y cascara, para agregar en líquido base del caldo.						
agregar en una olla agua, y el resto de los camarones por alrededor de 15 minutos.						
licuar la preparación anterior y colar el caldo final.						
hacer un refrito con achiote, cebolla, ajo, perejil y sazonar						
agregar un momento los camarones para agregar sabor y retirarlos.						
en una olla colocar el líquido cernido y luego el soffrito anterior.						
agregar el verde como desee, cortado, tajada, bolita o rallado. Cocinar por 20 minutos.						
agregar perejil, cilantro y corregir puntos de comino, sal, pimienta.						
observación:						
precocinar el fondo de camarón y mantenerlo en congelación, para reducir tiempo de preparación para próximas preparaciones.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.1.3. Receta estándar de sopa de cangrejo

Tabla 29. . Receta estándar de sopa de cangrejo

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	Sopa de cangrejo			tipo de receta:	sopa	
Tamaño de la porción:	4			tiempo preparación:	30 minutos	
categoría:	sopa					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
cangrejo	8	unidades		\$ 10,00	atado	\$ 10,00
cebolla	2	unidad	corte cuadrito/ brunoise	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
pimiento	2	unidad	corte cuadrito/ brunoise	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
cebolla blanca	2	ramas		\$ 0,25	ramas	\$ 0,25
achiote	60	ml		\$ 0,50	100 ml	\$ 0,50
maduros	4	u		\$ 0,15	unidad	\$ 0,15
pasta de mani	500	g		\$ 1,50	1/2 lb	\$ 1,50
agua	1500	ml				
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
comino			al gusto			
					Subtotal	\$ 12,90
					Margen de error 10%	\$ 1,29
					Costo total preparac	\$ 14,19
					Costo por porción	\$ 3,55
					30% costo real	\$ 1,06
					iva 16%	\$ 0,57
					Iva 16%	\$ 5,18
					Ganancia Total	\$ 1,63
Preparación:						
en una sartén colocar achiote, pimiento, cebollas blanca y colorada, hacer un sofrito						
en una olla colocar los cangrejos previamente limpios, junto con el refrito y el agua, para realizar el caldo cubrir totalmente los cangrejos.						
agregar los maduros al caldo por 15 minutos						
añadir pasta de mani disuelta en agua al caldo por 10 minutos.						
añadir cilantro y perejil, rectificar puntos de sal y comino.						
observación:						
se puede precocinar el cangrejo cocido por dos días en refrigeración, para próximas preparaciones.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.2. Ceviches:

4.4.2.1. Receta estándar de ceviche de cangrejo

Tabla 30. Receta estándar de ceviche de cangrejo

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ceviche de cangrejo			tipo de receta:	ceviche	
Tamaño de la porción:	5			tiempo preparación:	20 minutos	
categoría:	ceviche					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
cangrejo	454	g	pulpa	\$ 8	libra	\$ 8
aceite	30	ml		\$ 0,50		\$ 0,50
tomate	2	unidades	rallados	\$ 0,50		\$ 0,50
salsa de tomate	45	g		\$ 0,50		\$ 0,50
mostaza	30	g		\$ 0,57	100 g	\$ 0,57
naranja	2	unidades		\$ 0,25		\$ 0,25
limón	8	unidades		\$ 1,00		\$ 1,00
perejil	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
aji	1	unidad	sin semillas	\$ 0,25		\$ 0,25
cilantro	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
azúcar	15	g		\$ 0,50	libra	\$ 0,15
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
cilantro	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
					Subtotal	\$ 12,47
					Margen de error 10%	\$ 1,25
					Costo total preparad	\$ 13,72
					Vosto por porción	\$ 2,74
					45% costo real	\$ 1,23
					iva 0,16%	\$ 0,44
					Precio real de venta	\$ 4,42
					Ganancia Total	\$ 1,67
Preparación:						
cortar la cebolla en corte pluma, lavarla en abundante agua colocarle limón y sal, para curtir.						
agregar el tomate, pimienta y el cilantro, agregar la pulpa de cangrejo cocida.						
una vez curtida las cebollas añadir azúcar y una cucharada de mostaza						
exprimir naranjas y limones, rallar tomate, agregar salsa de tomate y colocar aceite						
agregar el cilantro, rectificar con sal.						
observación:	servir con patacones, chifle o chips y arroz					

Fuente: Elaboración del autor

4.4.2.2. Receta estándar de ceviche mixto

Tabla 31. Receta estándar de ceviche mixto

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ceviche mixto			tipo de receta:		ceviche
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:		30 minutos
categoría:	ceviche					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
filete de pescado	1	lb	dorado	\$ 3,47	lb	\$ 3,47
langostinos	1	lb		\$ 5,00	lb	\$ 5,00
aceite	30	ml		\$ 0,50		\$ 0,50
tomate	3	unidades	rallados	\$ 0,50	libra	\$ 0,50
salsa de tomate	45	g		\$ 0,50	100 g	\$ 0,50
mostaza	30	g		\$ 0,50		\$ 0,50
naranja	2	unidades		\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
limón	8	unidades		\$ 1,00	unidad	\$ 1,00
perejil	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
aji	1	unidad	sin semillas	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
cilantro	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
cilantro	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
					Subtotal	\$ 12,72
					Margen de error 10%	\$ 1,27
					Costo total preparac	\$ 13,99
					Costo por porción	\$ 4,66
					45% costo real	\$ 2,10
					Precio real de venta	\$ 6,76
Preparación:					Ganancia Total	\$ 2,10
cortar en recuadros el pescado						
cortar la cebolla en corte pluma, lavarla en abundante agua colocarle limón y sal, para curtir.						
agregar limon y cebolla paiteña, dejar curtir minimo 1 hora						
cocinar los camarones en agua con sal durante 4 minutos, reservar.						
exprimir naranjas y limones, rallar tomate y agregar salsa de tomate y colocar aceite						
agregar finalmente a un poco de caldo de camarón cocidas, a las cebollas. agregar el cilantro, rectificar con sal.						
observación:						
servir con patacones, chifle o chips y arroz						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.2.3. Receta estándar de ceviche de camarón

Tabla 32. Receta estándar de ceviche de camarón

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ceviche de camarón			tipo de receta:		ceviche
Tamaño de la porción:	2			tiempo preparación:		20 minutos
categoría:	ceviche					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarón	454	g	limpios y pelados	\$ 3,00	libra	\$ 3,00
agua	500	ml		\$ 0,00		\$ 0,00
cebolla paitaña	2	unidades	corte de pluma	\$ 0,25	unidad	\$ 0,50
aceite	30	ml		\$ 0,50		\$ 0,50
salsa de tomate	45	g		\$ 0,50		\$ 0,50
mostaza	30	g		\$ 0,50		\$ 0,50
naranja	2	unidades		\$ 0,25	unidad	\$ 0,50
limón	8	unidades		\$ 1,00	unidad	\$ 1,00
perejil	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
aji	1	unidad	sin semillas	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
cilantro	20	g		\$ 0,25	manejo	\$ 0,25
sal	0					\$ 0,00
pimienta	0					\$ 0,00
					Subtotal	\$ 7,25
					Margen de error 10%	\$ 0,73
					Costo total preparad	\$ 7,98
					Costo por porción	\$ 3,99
					30% costo real	\$ 1,20
					Iva 16%	\$ 0,64
					Precio real de venta	\$ 5,82
					Ganancia Total	\$ 1,83
Preparación:	limpiar los camarones y colocarlos a ebullición durante 3 a 5 minutos en agua con sal y cebolla					
	cortar la cebolla en corte pluma, lavarla en abundante agua colocarle limón y sal, para curtir.					
	exprimir naranjas y limones, caldo de camarones, rallar tomate y agregar salsa de tomate y colocar aceite					
	agregar finalmente los camarones cocidos, a las cebollas. Agregar el cilantro, rectificar con sal.					
observación:	servir con patacones, chifle o chips y arroz					



Fuente: Elaboración del autor

4.4.2.4. Receta estándar de ceviche de concha

Tabla 33. Receta estándar de ceviche de concha

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ceviche de concha			tipo de receta:		ceviche
Tamaño de la porción:	4			tiempo preparación:		30 minutos
categoría:	ceviche					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
conchas	40	unidades		\$ 10	50 unidades	\$ 10
cebolla blanca	1	unidad		\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
cebolla paitaña	2	unidades	corte de pluma	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
aceite	30	ml		\$ 0,50		\$ 0,50
tomate	2	unidades	rallados	\$ 0,50	libra	\$ 0,50
salsa de tomate	45	g		\$ 0,50		\$ 0,50
mostaza	30	g		\$ 0,35		\$ 0,35
naranja	2	unidades		\$ 0,25	unidad	\$ 0,50
limón	8	unidades		\$ 1,00	unidad	\$ 1,00
perejil	20	g		\$ 0,25	manejo	\$ 0,25
aji	1	unidad	sin semillas	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
cilantro	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
					Subtotal	\$ 14,60
					Margen de error 10%	\$ 1,46
					Costo total preparac	\$ 16,06
					Costo por porción	\$ 4,02
					30% costo real	\$ 1,20
					Iva 16%	\$ 0,64
					Precio real de venta	\$ 5,86
					Ganancia Total	\$ 1,85
Preparación:						
revisar si las conchas no se encuentra abiertas, frescas, y lavar muy bien.						
abrir las conchas sin sacar su jugo						
curtir las conchas en jugo de limón y sal, por 20 minutos en refrigeración.						
cortar la cebolla en corte pluma, lavarla en abundante agua colocarle limón y sal, para curtir.						
exprimir naranjas y limones, rallar tomate y agregar salsa de tomate y colocar aceite						
agregar finalmente las conchas cocidas, a las cebollas. Agregar el cilantro, rectificar con sal.						
observación:						
servir con patacones, chifle o chips y arroz						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.2.5. Receta estándar de ceviche de pescado

Tabla 34. Receta estándar de ceviche de pescado

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ceviche de pescado			tipo de receta:		ceviche
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:		30 minutos
categoría:	ceviche					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
filete de pescado	1	lb	dorado	\$ 3,47	lb	\$ 3,47
cebolla paiteña	2	unidades	corte de pluma	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
aceite	30	ml		\$ 0,50	50 ml	\$ 0,50
tomate	2	unidades	rallados	\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
salsa de tomate	45	g		\$ 0,50	100 ml	\$ 0,50
mostaza	30	g		\$ 0,50	100 ml	\$ 0,50
naranja	2	unidades		\$ 0,50	unidad	\$ 0,50
limón	8	unidades		\$ 1		\$ 1
perejil	20	g		\$ 0,25		\$ 0,25
aji	1	unidad	sin semillas	\$ 0,25		\$ 0,25
cilantro	20	g	manejo	\$ 0,25		\$ 0,25
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
					Subtotal	\$ 7,72
					Margen de error 10%	\$ 0,77
					Costo total preparac	\$ 8,49
					Costo por porción	\$ 2,83
					45% costo real	\$ 1,27
					Iva 16%	\$ 0,45
					Precio real de venta	\$ 4,56
Preparación:					Ganancia Total	\$ 1,73
cortar en cuadros el pescado						
cortar la cebolla en corte pluma, lavarla en abundante agua colocarle limón y sal, para curtir.						
agregar limon y cebolla paiteña, dejar curtir minimo 1 hora						
exprimir naranjas y limones, rallar tomate y agregar salsa de tomate y colocar aceite						
Agregar el pescado curtido, el cilantro y rectificar con sal.						
observación:						
servir con patacones, chifle o chips y maíz tostado						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.3. Ensaladas

4.4.3.1. Receta estándar de ensalada mixta

Tabla 35. Receta estándar de ensalada mixta

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ensalada de mariscos			tipo de receta:		ensalada
Tamaño de la porción:	5			tiempo preparación:		40 minutos
categoría:	ensalada					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
cangrejo	400	g	pulpa	\$ 8,00		\$ 8,00
calamar	400	g		\$ 3,50		\$ 3,50
pulpo	400	g		\$ 3,00	libra	\$ 3,00
langostino	400	g		\$ 5,00	libra	\$ 5,00
cebolla paiteña	200	g		\$ 0,50	libra	\$ 0,50
tomate	1	unidad		\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
pimiento	1			\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
papa	454	g	cocidas	\$ 0,45	libra	\$ 0,45
lechuga	100	g		\$ 0,86	1/2 lb	\$ 0,86
sal			al gusto			
pimienta			al gusto			
limón	3	u		\$ 0,75		\$ 0,75
perejil	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
aceite	75	g		\$ 0,50		\$ 0,50
					Subtotal	\$ 23,31
					Margen de error 10%	\$ 2,33
					Costo total preparad	\$ 25,64
					Costo por porción	\$ 4,27
					30% costo real	\$ 1,28
					Precio real de venta	\$ 5,56
					Ganancia Total	\$ 1,28
Preparación:						
pelar las papas cortar en mitades, y colocarlas a hervir por 10 minutos.						
sacar y cortar las papas en cuadros para ensalada.						
cortar las cebollas y pimiento, luego curtir, agregar el perejil, agregar el tomate, aceite y salpimentar al gusto.						
cocer los mariscos según su tiempo adecuado.						
mezclar los mariscos cocinado con las papas y las cebollas cortadas.						
servir junto a una hoja de lechuga						
observación:						
sin observación.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.3.2. Receta estándar de ensalada de cangrejo

Tabla 36. Receta estándar de ensalada de cangrejo

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ensalada de cangrejo			tipo de receta:		ensalada
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:		15 minutos
categoría:	ensalada					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
cangrejo	400	g	pulpa	\$ 8,00	libra	\$ 4,00
cebolla paitaña	200	g		\$ 0,50	libra	\$ 0,50
tomate	2	unidad		\$ 0,35	libra	\$ 0,35
pimiento	1	unidad		\$ 0,25	unidad	\$ 0,25
papa	454	g	cocidas	\$ 0,45	libra	\$ 0,45
lechuga	100	g		\$ 0,69	gramos	\$ 0,69
sal						
pimienta						
limón	3	u				
aceite						
					Subtotal	\$ 6,24
					Margen de error 10%	\$ 0,62
					Costo total preparad	\$ 6,86
					Costo por porción	\$ 2,29
					45% costo real	\$ 1,03
					Iva 35%	\$ 0,80
					Precio real de venta	\$ 4,12
					Ganancia Total	\$ 1,83
Preparación:						
pelar las papas cortar en mitades, y colocarlas a hervir por 10 minutos.						
sacar y cortar las papas en cuadros para ensalada.						
cortar las cebollas y pimiento, luego curtir y agregar el tomate, agregar aceite y salpimentar al gusto.						
mezclar la carne de cangrejo de cangrejo cocinado con las papas y las ecbollas curtidas.						
servir junto a una hoja de lechuga						
observación:						
sin observación.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.3.3. Receta estándar de ensalada de camarón

Tabla 37. Receta estándar de ceviche de camarón

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	ensalada de camarón			tipo de receta:	ensalada	
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:	15 minutos	
categoría:	ensalada					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones	1	lb		\$ 3,50		\$ 3,50
papas	2	lb	cocidas	\$ 0,45	libra	\$ 0,90
zanahorias	300	g		\$ 0,40	libra	\$ 0,40
arverjas	200	g		\$ 0,50		\$ 0,50
mayonesa	100	g		\$ 0,50		\$ 0,50
limón	15	ml		\$ 0,50		\$ 0,50
cebolla blanca	30	g		\$ 0,25		\$ 0,25
perejil	45	g		\$ 0,25		\$ 0,25
cilantro	45	g		\$ 0,25		\$ 0,25
lechuga	100	g				
				\$ 0,69		\$ 0,69
					Subtotal	\$ 7,74
					Margen de error 15%	\$ 1,16
					Costo total preparad	\$ 8,90
					Costo por porción	\$ 2,97
					45% costo real	\$ 1,34
					Iva 16%	\$ 0,47
					Precio real de venta	\$ 4,78
					Ganancia Total	\$ 1,81
Preparación						
pelar las papas cortar en mitades, y colocarlas a hervir por 10 minutos.						
sacar y cortar las papas en cuadros para ensalada.						
agregar arverjas y zanahorias colocarlas a hervir por 5 minutos, hasta que las arverjas estén de color verde intenso no opaco.						
cortar las cebollas y pimiento, luego curtir y agregar el tomate, agregar aceite y salpimentar al gusto.						
mezclar los camarones con las papas y las ecboilas curtidas.						
servir junto a una hoja de lechuga						
observación:						
sin observación.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.4. Arroces:

4.4.4.1. Receta estandarizada de arroz marinero

Tabla 38. Receta estándar de arroz marinero

RECETA ESTÁNDAR							
Nombre de la receta:	arroz marinero			tipo de receta:	arroz		
Tamaño de la porción:	6			tiempo preparación:	1 hora		
categoría:	arroces						
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso	Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones	600	gramos			\$ 2,48	libra	\$ 2,48
cangrejos	6	unidades			\$ 10,00	atado	\$ 4,00
almejas	600	gramos			\$ 4,50	libra	\$ 4,50
pescado blanco	500	g		dorado	\$ 2,50	libra	\$ 2,50
cabeza de pescado	1	unidad		partida	\$ 2,50		\$ 2,50
agua	2	lt		o fondo de pescado directo			
mejillones	1	lb			\$ 5,00	libra	\$ 5,00
calamares	1	lb			\$ 3,00	libra	\$ 3,00
pimiento verde	2	u			\$ 0,35	libra	\$ 0,70
cebolla perla	2	u			\$ 0,35	1/2 libra	\$ 0,70
arverjas	300	g			\$ 0,75	libra	\$ 0,75
ajo	2	dientes			\$ 0,25	cabeza	\$ 0,50
salsa china	150	ml			\$ 1,35	botella	\$ 1,35
achiote	30	ml			\$ 1,00	botella	\$ 1,00
aceite	30	ml			\$ 0,50	funda	\$ 0,50
mantequilla	30	ml			\$ 0,60	barra	\$ 0,60
arroz	600	g			\$ 0,45	libra	\$ 1,50
pimienta	--						
comino	--						
sal	--						
						Subtotal	\$ 30,40
						Margen de error 10%	\$ 3,04
						Costo total preparacion	\$ 33,44
						Costo por porción	\$ 5,57
						15% costo real	\$ 0,84
						Iva 16%	\$ 0,14
						precio real de venta	\$ 6,55
						Ganancia Total	\$ 0,98
Preparación:							
limpiar la cabeza de pescado y al camarón, separando las cáscaras y cabezas, para realizar el caldo base de la receta.							
con este caldo realizado se elabora el arroz normalmente.							
en una olla agregar la materia grasa, en donde se elabora un refrito con cebollas, pimiento, ajo y el cilantro							
posterior se agrega la salsa china, se agregan todos los mariscos dejando freír por 5 minutos.							
añadir esta preparacion al arroz y dejar cocer por 5 minutos.							
Servir caliente							
observación:							
precocinar el fondo de mariscos y mantenerlo en congelación, para reducir tiempo de preparación para próximas preparaciones.							



Fuente: Elaboración del autor

4.4.4.2. Receta estandarizada de arroz con cangrejo

Tabla 39. Receta estándar de arroz con cangrejo

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	arroz con cangrejo			tipo de receta:	arroz	
Tamaño de la porción:	6			tiempo preparación:	15 minutos	
categoría:	arroz					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
arroz	600	g		\$ 0,45	libra	\$ 0,80
cebolla	1	u		\$ 0,50	libra	\$ 0,50
pimiento rojo	3	u		\$ 0,75	libra	\$ 0,75
pimiento verde	3	u		\$ 0,75	libra	\$ 0,75
cangrejo	6	u		\$ 10,00	atado	\$ 10,00
mantequilla	30	g		\$ 1,50		\$ 1,50
perejil	30	g		\$ 0,25		\$ 0,25
cilantro	15	g				
sal			al gusto			
					Subtotal	\$ 14,55
					Margen de error 10%	\$ 1,46
					Costo total preparad	\$ 16,01
					Costo por porción	\$ 2,67
					45% costo real	\$ 1,20
					Iva 35%	\$ 0,93
					Precio real de venta	\$ 4,80
					Ganancia Total	\$ 2,13
Preparación:						
hervir cangrejos en una olla con agua y ramas de perejil y cilantro, y luego reservar						
sacar la carne con la gordura del carapacho.						
cocinar el arroz de manera tradicional.						
picar las cebollas y pimientos de cuadros pequeños,						
incorporar en una sartén aceite y ajo, cilantro, mantequilla y sal, dorar por 5 minutos y luego agregar la carne de cangrejo.						
mezclar el refrito junto al arroz y servir.						
observación:						
servir el arroz con maduros fritos y aguacate.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.4.3. Receta estándar de arroz con camarón

Tabla 40. Receta estándar de arroz con camarón

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	arroz con camarón			tipo de receta:		arroces
Tamaño de la porción:	5			tiempo preparación:		20 minutos
categoría:	arroces					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
arroz	600	g		\$ 0,45	libra	\$ 0,80
cebolla	1	u		\$ 0,25		\$ 0,25
pimiento rojo	3	u		\$ 0,50		\$ 0,50
pimiento verde	3	u		\$ 0,50		\$ 0,50
camarones	500	g		\$ 5,00		\$ 5,00
mantequilla	30	g		\$ 1,50		\$ 1,50
perejil	30	g		\$ 0,25		\$ 0,25
					Subtotal	\$ 8,80
					Margen de error 10%	\$ 0,88
					Costo total preparac	\$ 9,68
					Costo por porción	\$ 1,94
					45% costo real	\$ 0,87
					Iva 16%	\$ 0,31
					Precio real de venta	\$ 3,12
					Ganancia Total	\$ 1,18
Preparación:						
pelar y limpiar los camarones, separando la cabezas y cáscaras, para agregar en líquido base del caldo.						
agregar en una olla agua, y el resto de los camarones por alrededor de 15 minutos.						
licuar la preparación anterior y colar el caldo final.						
preparar el arroz junto con el caldo de camarones como líquidos.						
en una sartén agregar achiote y aceite, dorar verduras en fuego medio por 5 minutos						
añadir los camarones al refrito e incorporar al arroz cocido y mezclar bien						
colocar perejil picado y servir.						
observación:						
por cuestión tiempo, se recomienda tener separado el caldo de camarones en el congelador, para proximas preparaciones.						
aervir el arros con maduros fritos y aguacate.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.4.4. Receta estándar de arroz con concha

Tabla 41. Receta estándar de arroz con concha

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	arroz con concha			tipo de receta:	arroces	
Tamaño de la porción:	5			tiempo preparación:	15 minutos	
categoría:	arroces					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
arroz	600	g		\$ 0,45		\$ 0,80
cebolla	1	u		\$ 0,50		\$ 0,50
pimiento rojo	3	u		\$ 0,50		\$ 0,50
pimiento verde	3	u		\$ 0,50		\$ 0,50
conchas	50	u		\$ 10,00		\$ 10,00
mantequilla	30	g		\$ 1,50		\$ 1,50
perejil	30	g		\$ 0,25		\$ 0,25
					Subtotal	\$ 14,05
					Margen de error 10%	\$ 1,41
					Costo total preparac	\$ 15,46
					Costo por porción	\$ 3,09
					45% costo real	\$ 1,39
					Iva 16%	\$ 0,49
					Precio real de venta	\$ 4,98
					Ganancia Total	\$ 1,89
Preparación:						
	limpiar las conchas y verificar su frescura que sea apto para el consumo.					
	preparar el arroz de manera tradicional.					
	en una sartén agregar achiote y aceite, dorar verduras en fuego medio por 5 minutos					
	añadir las conchas al refrito e incorporar al arroz cocido y mezclar bien					
	colocar perejil picado y servir.					
observación:						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.5. Camarones:

4.4.5.1. Receta estandarizada de camarón al ajillo

Tabla 42. Receta estándar de camarón al ajillo

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	camarón al ajillo			tipo de receta:	pescado	
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:	20	
categoría:	camarones					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones langostinos	500	g		\$ 5,00		\$ 5,00
ajo	5	dientes		\$ 0,25	cabeza	\$ 0,25
mantequilla	60	g		\$ 1,35		\$ 1,35
limón	30	g		\$ 0,15		\$ 0,15
vino blanco	150	g		\$ 5,00		\$ 5,00
perejil	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
sal						
pimienta						
					Subtotal	\$ 12,00
					Margen de error 10%	\$ 1,20
					Costo total preparac	\$ 12,00
					Costo por porción	\$ 4,00
					30% costo real	\$ 0,60
					Iva 16%	\$ 0,64
					Precio real de venta	\$ 4,60
					Ganancia Total	\$ 0,60
Preparación:						
agregamos en una sartén grande la mantquilla y se frien los ajos picados junto con los camarones por 5 minutos						
agregamos el vino junto con el jugo de limón, hasta que se logre dorar los camarones de manera uniforme.						
una vez que se haya reducido considerablemente, se añade el perejil picado cocinándose a llama baja.						
luego servir.						
observación:						
opcional cocinar con cáscaras						
servir con patacones y arroz blanco.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.5.2. Receta estandarizada de camarón apanado.

Tabla 43. Receta estándar de camarón apanado

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	camarón apanado			tipo de receta:		pescado
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:		20
categoría:	camarones					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones langostinos	500	g		\$ 5,00		\$ 5,00
ajo	5	dientes		\$ 0,25	cabeza	\$ 0,25
harina	150	g		\$ 1,35		\$ 1,35
huevo	1	g		\$ 0,15		\$ 0,15
leche	200	ml		\$ 5,00		\$ 5,00
pan rallado	400	g		\$ 0,25		\$ 0,25
albahaca	15	g				
perejil	15	g				
sal					Subtotal	\$ 12,00
aceite					Margen de error 10%	\$ 1,20
					Costo total preparad	\$ 12,00
					Costo por porción	\$ 4,00
					30% costo real	\$ 0,60
					Iva 16%	\$ 0,64
					Precio real de venta	\$ 4,60
					Ganancia Total	\$ 0,60
Preparación:						
agregamos en una sartén grande la mantquilla y se frien los ajos picados junto con los camarones por 5 minutos						
agregamos el vino junto con el jugo de limón, hasta que se logre dorar los camarones de manera uniforme.						
una vez que se haya reducido considerablemente, se añade el perejil picado cocinandose a llama baja.						
luego servir.						
observación:						
opcional cocinar con cáscaras						
servir con patacones y arroz blanco.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.5.3. Receta estandarizada tortilla de camarón

Tabla 44. Receta estándar de tortilla de camarón

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	tortilla de camarón			tipo de receta:		camarón
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:		20
categoría:	camarones					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones langostinos	400	g		\$ 5,00	pelados	\$ 5,00
leche	150	ml		\$ 1,20		\$ 1,20
cebolla perla	75	g		\$ 0,35	cuadritos/brunoise	\$ 0,35
pasta de maní	30	g		\$ 0,75		\$ 0,75
huevos	6	u		\$ 0,15		\$ 0,15
plátano verde	1	u		\$ 0,15		\$ 0,15
mantequilla	30	g		\$ 1,35		\$ 1,35
pimiento rojo	1	u		\$ 0,45	cuadritos/brunoise	\$ 0,45
queso fresco	200	g		\$ 1,75		\$ 1,75
cilantro	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
					Subtotal	\$ 8,95
					Margen de error 10%	\$ 0,90
					Costo total preparad	\$ 8,95
					Costo por porción	\$ 4,48
					30% costo real	\$ 0,67
					iva 16%	\$ 0,72
					Precio real de venta	\$ 5,15
					Ganancia Total	\$ 0,67
Preparación:						
limpiar los camarones y condimentarles						
sofreír en una sartén cebollas y los pimientos junto al verde						
agregar pasta de maní						
finalmente agregar a la mezcla huevos batidos junto con los camarones y queso,						
cocinar en un horno alrededor de 7 minutos, observando que el alimento se encuentre en su punto.						
observación:						
tener listos los camarones pelados, para optimizar el tiempo.						



Fuente: Elaboración del autor

4.4.5.4. Receta estandarizada de sango de camarón

Tabla 45. Receta estándar de sango de camarón

RECETA ESTÁNDAR						
Nombre de la receta:	sango de camarón			tipo de receta:	camarón	
Tamaño de la porción:	3			tiempo preparación:	30 min	
categoría:	camarones					
Ingredientes	Cantidad	Unidad/Peso/ Medida	Observaciones	Costo unitario	unidad	Costo Total
camarones langostinos	500	g		\$ 5,00		\$ 5,00
tomate	2	u		\$ 0,25		\$ 0,25
cebolla blanca	1/2	atado		\$ 0,15		\$ 0,15
pasta de maní	60	g		\$ 0,75		\$ 0,75
aji criollo	1	u		\$ 0,25		\$ 0,25
plátano verde	2	u		\$ 50,00		\$ 0,25
mantequilla	30	g		\$ 1,35		\$ 0,50
perejil	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
laurel	1	rama		\$ 0,25		\$ 0,25
cilantro	15	g		\$ 0,25		\$ 0,25
comino				\$ 0,35		\$ 0,35
sal						
pimiento	1	u		\$ 0,15		\$ 0,15
					Subtotal	\$ 7,15
					Margen de error 10%	\$ 0,72
					Costo total preparad	\$ 7,15
					Costo por porción	\$ 2,38
					30% costo real	\$ 0,36
					Iva 16%	\$ 0,38
					Precio real de venta	\$ 2,74
					Ganancia Total	\$ 0,36
Preparación:						
en una olla se agrega el agua, laurel, aji, cilantro y los camarones limpios, una vez que este hierva se lo apaga,						
se cierne y se reserva el líquido sobrante						
luego en otra olla se realiza un refrito con achiote, ajos, pimiento y el tomate,						
se incorpora el agua de cocción anterior,						
se añade el maní junto al verde rallado, mover con regularidad para que se cueza la masa.						
rectificar sabores y añadir camarones antes de servir.						
observación:						
tener fondo de camarón disponible para optimización de recursos						



Fuente: Elaboración del autor

4.5. Propuesta de infraestructura de las distintas áreas

4.5.1. Distribución de áreas

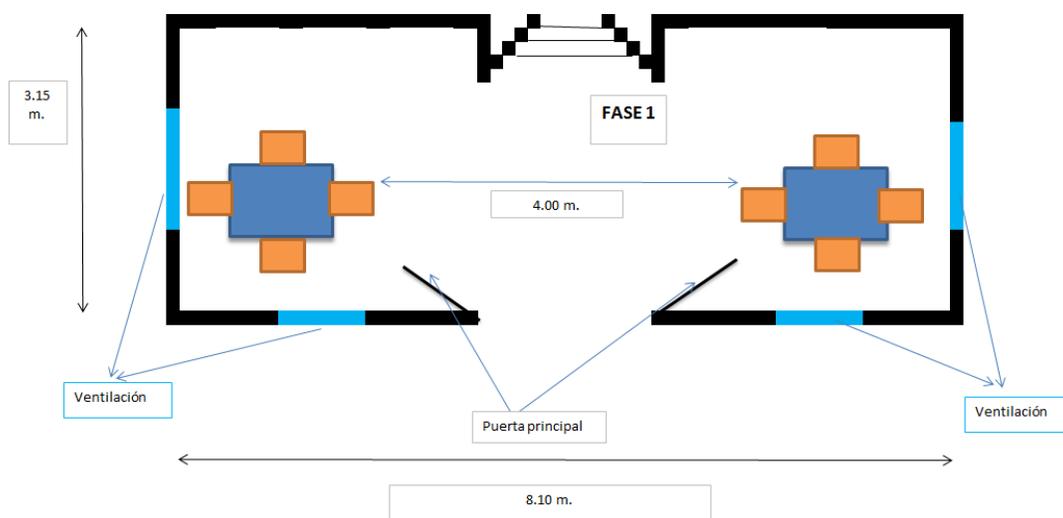
En la propuesta de infraestructura se detalla la distribución de las áreas correspondientes al restaurante “Todos Vuelven”, por medio se la adaptación de un plano en el que se usa como recurso gráfico el que evidenciará de manera más específica la propuesta a presentar al administrador del restaurante, la finalidad de elaborar el siguiente plano, abarcando todas las áreas que necesitan cambios; en primer lugar, acondicionar las instalaciones según la emergencia sanitaria, garantizar los procesos en el área de la producción y satisfacer las expectativas del cliente, el siguiente estudio in situ se ha realizado por parte del autor de esta investigación en conjunto con el administrador del restaurante y observando los puntos a ser objetos de análisis y propuesta de posterior mejora.

4.5.1.1. Área de Comedor

El área del comedor, en su distribución de espacios, según el análisis realizado anteriormente posee las dimensiones correctas para instaurar el distanciamiento de las mesas a disposición a los cliente, debido hacer uno de los requisitos para la reapertura de los establecimientos de restauración según la emergencia, además en el área al ingreso del restaurante tendrá un espacio en donde se colocará la respectiva bandeja de desinfección, cuya finalidad que es que los clientes no ingresen por medio de sus zapatos partículas que propagan el virus COVID-19, por las instalaciones. Por otra parte la mantelería del establecimiento en el área de comedor se determina que sean de materia plástico, por su facilidad de remoción y limpieza además de poder aplicar soluciones desinfectantes para poder garantizar la seguridad tanto de consumidores y personal, en las tres fases que componen el área del comedor, se propone que cuenten con un sistema de ventilación de preferencia del administrador,

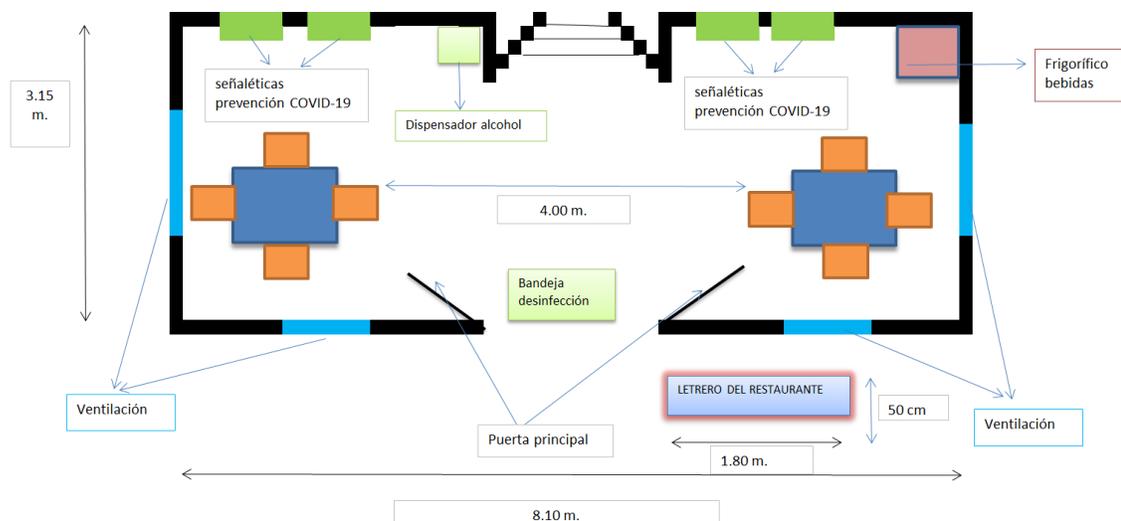
que garantice la circulación de aire en el momento en que existen clientes consumiendo en el lugar para evitar la dispersión de partículas que pueden contener virus y afecten a clientes que no se encuentren contagiado, se colocará en el área del comedor del respectivo señaléticas que indiquen el respectivo uso de mascarillas, como principal recordatorio para la bioseguridad de tanto clientes y personal, que se recuerda a los clientes el distanciamiento social y en la primera fase al ingreso del comedor existe un dispensador de alcohol que garantiza a los clientes una correcta desinfección de sus manos al consumir alimentos y por tanto las manos no sean vehículos de transmisión del virus. Las tres fases que componen el área total del comedor se propone que sean pintadas con un material de pintura tipo esmaltado de un solo color(melón) a disposición del administrador para mantener una armonía y uniformidad además de poder remover además de que por el material utilizado o planteado se puede desinfectar más fácil las paredes del establecimiento.

Ilustración 22: Plano de las instalaciones actuales de la Fase 1 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven". "(vista superior)



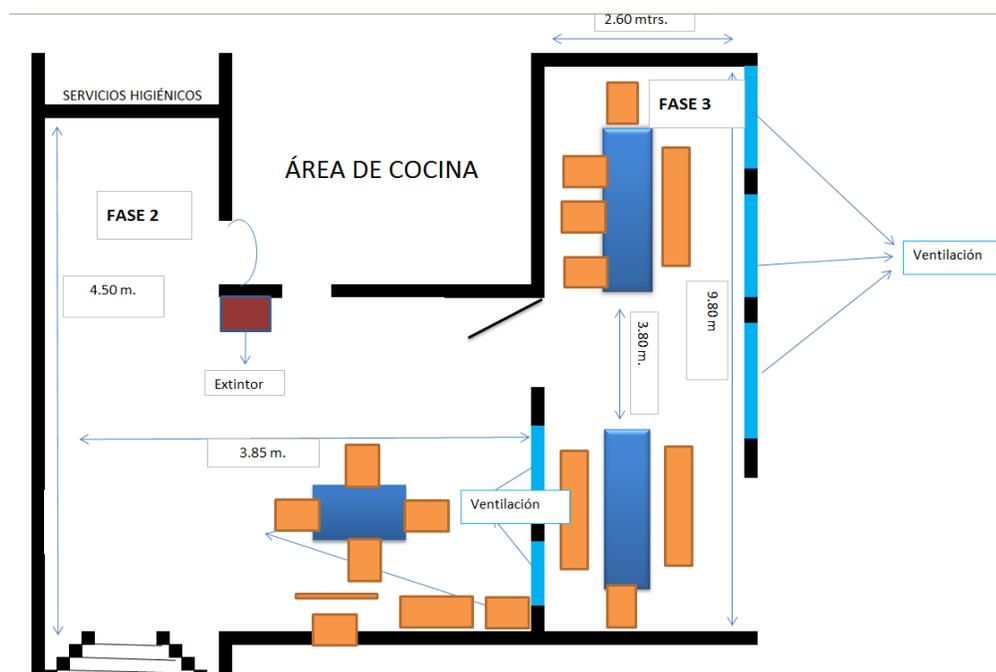
Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 23. Plano de las instalaciones de la Fase 1 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven", según la propuesta. "(vista superior)



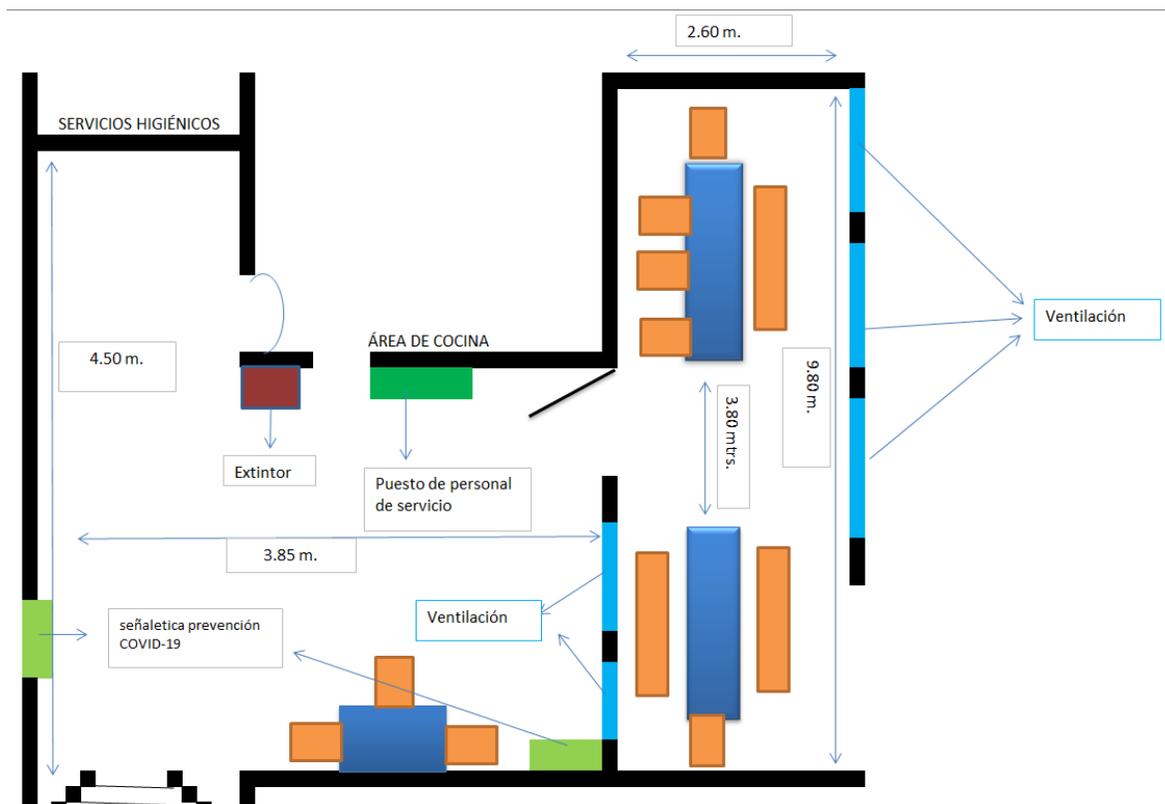
Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 24. Plano de las instalaciones actuales de la Fase 2 y 3 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven". "(vista superior)



Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 25. Plano de las instalaciones actuales de la fase 2 y fase 3 de las instalaciones del comedor "Todos Vuelven" según la propuesta. "(vista superior)"



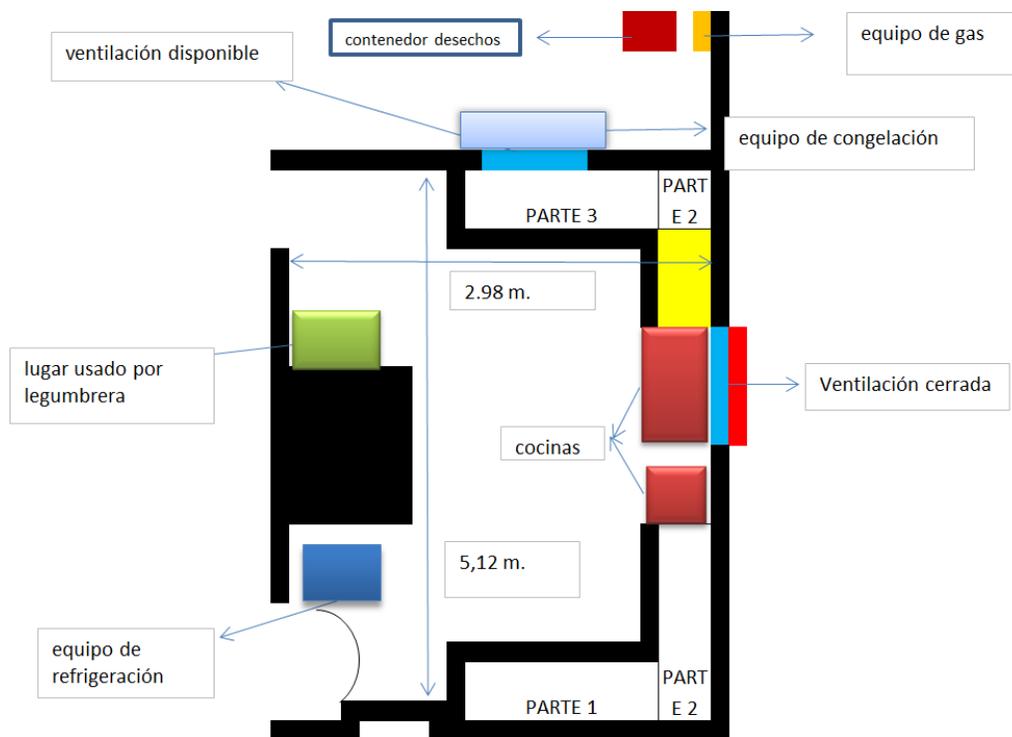
Fuente: Elaboración del autor

4.5.1.2. Área de cocina

Se propone que se cambien utensilios que se encuentran obsoletos por utensilios nuevos, que garanticen una seguridad alimentaria en principal cambiar tabla de picar y utensilios de material plástico para garantizar una correcta desinfección y no ser portadores de enfermedades de transmisión alimentaria, se propone incorporar una especie de organizador colgante de utensilios, para mantener un correcto orden, una vez lavado y desinfectados los anteriores utensilios de una mejor de la manera más óptima al momento de ingresar alimentos de la parte exterior hacia la cocina del establecimiento, para no incomodar a los clientes ni tampoco generar un tipo de contaminación por los envases al pasarlo por medio del pasillo, se plantea que el personal del restaurante garantice una desinfección de los envases y utensilios;

además se plantea incorporar el área de almacenamiento de alimentos no perecibles en respectiva colocación de una repisa para evitar que el almacenamiento de los mismos pueden ser objeto a contaminación por encontrarse en el piso, aparte de no se encuentren acumulados unos con otros.

Ilustración 26. Plano actuales de las instalaciones del área de producción del restaurante "Todos vuelven" (vista superior)



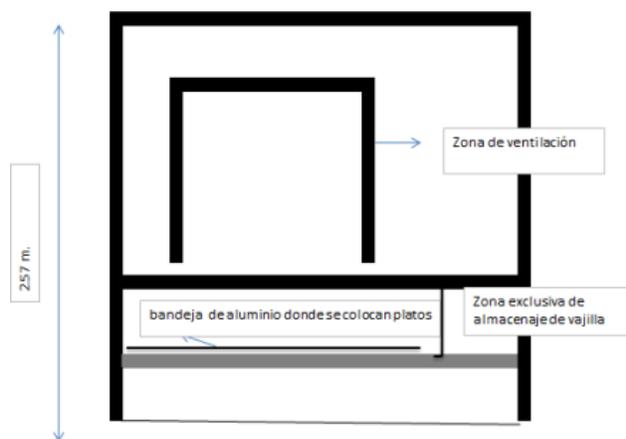
Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 27. Plano de las instalaciones del área de producción del restaurante "Todos vuelven" aplicando la propuesta (vista superior)



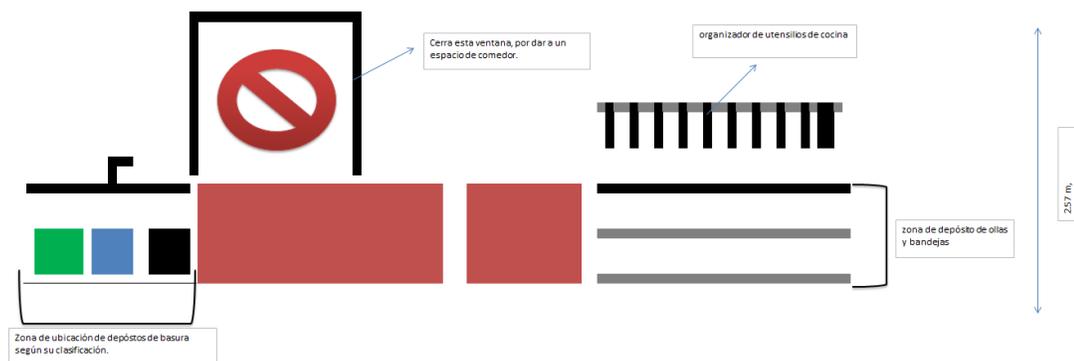
Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 28. Gráfica de la parte 3 del área de producción (vista lateral)



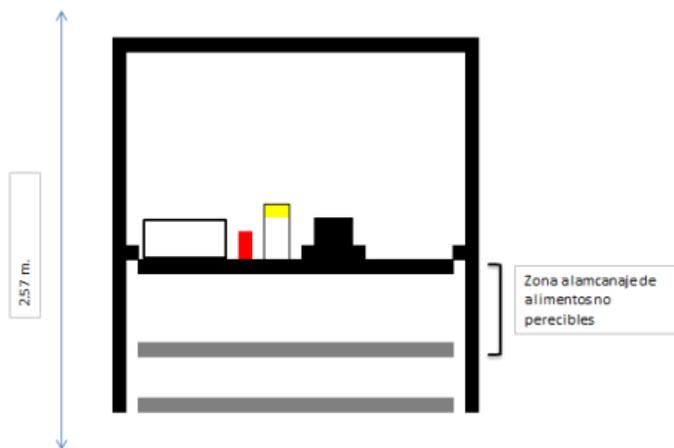
Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 29. Gráfica de la parte 2 de la área de producción (vista lateral)



Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 30. Gráfica de la parte 1 del área de producción (vista lateral)



Fuente: Elaboración del autor

4.5.1.3. Ventilación del área de producción

En la cocina para asegurar la ventilación del área, se debe cerrar la ventana que funciona como disipador de vapores y evitar la acumulación de olores, esta se encuentra cerca del área de comedor en la parte posterior, pero dada la existencia de otra ventana que da del lado por fuera del área de cocina, se mantiene para dar la debida circulación del aire, que disperse vapores y que a su vez mantenga una ventilación adecuada para realizarlas correcto funciones y procesos en un área tan importante del establecimiento.

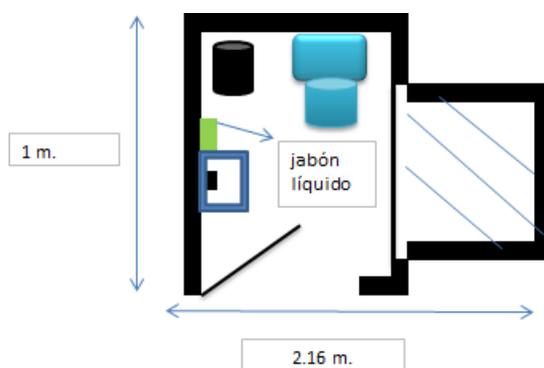
4.5.1.4. Tachos de almacenamiento de residuos

Se propone implementar tres tachos de residuos, de diferente color según la separación de los residuos, para mejorar la clasificación de los residuos, según el color, verde para desechos orgánicos, azul para los plásticos o desechos reutilizables, y de color negro para desechos no reutilizables, o de distinto color diferenciando el objetivo de los residuos, en el depósito del área de la cocina, se propone que exista una separación por tipo de desecho que se utilicen se plantea colocar tacho de basura pero residuos plásticos y orgánicos no reciclables, teniendo en cuenta una clasificación correcta y un mantenimiento de estos residuos por cada jornada laboral con la finalidad de que no se acumule y no exista presencia de plagas, que puedan causar una infestación en el área de producción manteniéndose una higiene y limpieza adecuada; en el lavado de platos se recomienda que en el lavado de platos sigan el procesamiento de la de limpieza y desinfección, se laven los platos utensilios de cocina con soluciones especiales y la dotación de agua caliente para garantizar desinfección de los mismos.

4.5.1.5. Área de servicios higiénicos.

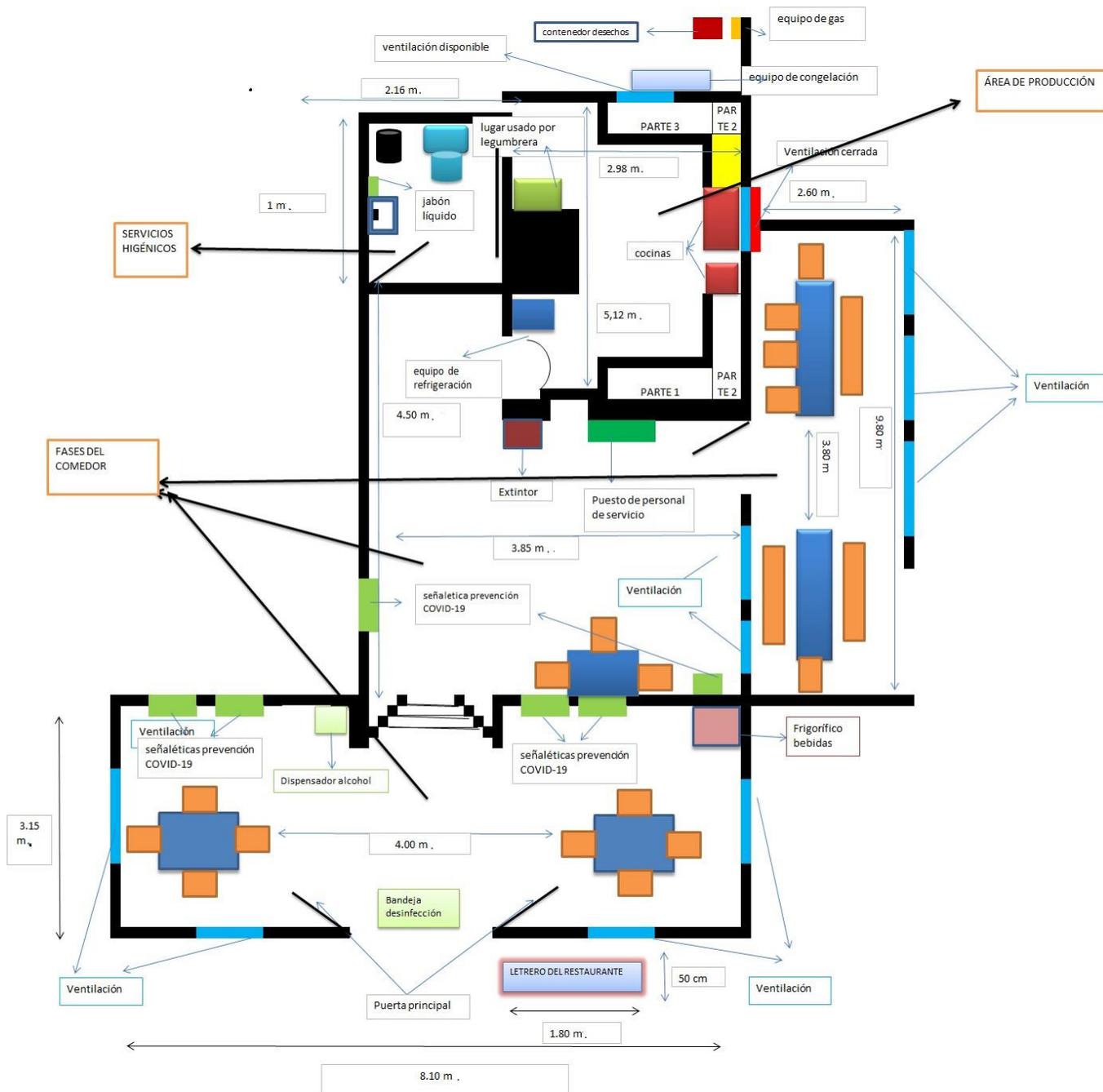
En los servicios higiénicos se proponen colocar la disposición de jabón antibacterial, cuál es dirigido al correcto lavado de manos de público consumidor, además de incorporar señalética de cómo deben lavarse las manos y qué tiempo con qué frecuencia, según el plano indicado gráficamente.

Ilustración 31. Gráfica del área de los servicios sanitarios del restaurante "Todos Vuelven"(vista superior)



Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 32. Plano con las adecuaciones en propuesta al restaurante "Todos Vuelven"



Fuente: Elaboración del autor

4.5.1.6. Área de almacenamiento y compra de la materia prima

Se propone realizar una estantería dentro de la cocina en el área 1, que sirva a su vez para el área de alimentos no perecibles, con medidas de 80 x60 cm, debido a que no se utilizan en gran cantidad de productos, y por tanto un espacio amplio, en el lugar en donde se encontraba se adaptará, para los alimentos perecibles se propone el correcto orden en la legumbreira ubicada en el área 3 a disposición y los alimentos que necesiten refrigeración en el respectivo equipo, pero los mariscos y productos de mar deben controlarse la temperatura correcta que mantenga la cadena de frío.

4.5.1.7. Utensilios de cocina

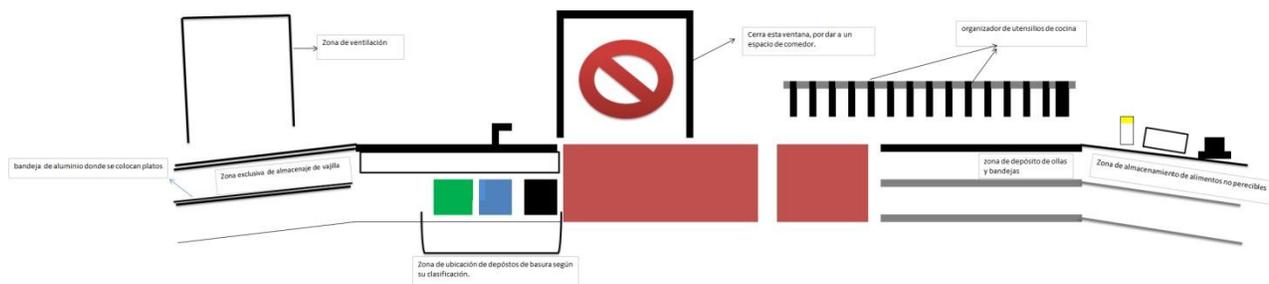
El área de cocina debe implementar nuevos utensilios para reemplazar los existentes, el mismo que no han sido renovados y poseen cierto desgaste, y además de incorporar utensilios que sean adecuados para el uso del restaurante y el debido proceso para los que son expuestos.

Lista de utensilios a adquirir:

Tabla 50. Lista de utensilios a adquirir

Cuchillos cebolleros	2
Organizador de utensilios colgante	3
Cuchillos puntillas	2
Tabla de picar blanca de polietileno	2
Tabla de picar de color azul de polietileno(mariscos)	2
Balanza digital	1
Juego de tazonas ½ lt, 2 lt, 3 lt., 4 lt., 5 lt., 7 lt.,	1
Juego de sartenes de 18, 20, 24 cm	1
Juego de ollas de 16, 20, 24 cm	1

Ilustración 33. Plano según la propuesta en el área de producción del restaurante "Todos Vuelven"



Fuente: Elaboración del autor

Fuente: Elaboración del autor

4.6. Financiamiento e inversión

El financiamiento de las propuestas de mejora del presente proyecto antes planteado, se realizará para complementar los recursos con los que el administrador debe contar para poder llevar a cabo dichas propuestas, considerando que se las logrará implementar en el momento que así se decida, y el recurso se obtiene según la respectiva planificación que salen de las ganancias de las ventas del día, de método de comprar los equipos/ suministros que se requiera en las instalaciones del restaurante.

Ilustración 34. Plan de inversión del área de comedor

INVERSIÓN DE LA PROPUESTA			
Área:	Comedor		
Responsable:	Administrador		
Requerimientos	Unidad:	Valor unidad	Total
Bandeja de desinfección	12	\$1,00	\$12,00
Señaléticas Covid-19	3	\$7,00	\$21,00
Dispensador de alcohol en gel	15	\$2,00	\$30,00
Pintura esmaltada color melón	15	\$3,00	\$45,00
Mesa de plástico	25	\$1,00	\$25,00
sillas de plástico	8	\$4,00	\$32,00
Ventilador	2	\$40,00	\$80,00
Mantel de plástico	5	\$5,00	\$25,00
TOTAL			\$270,00

Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 35. Plan de inversión del área de cocina

INVERSIÓN DE LA PROPUESTA			
Área:	Cocina		
Responsable:	Administrador		
Requerimientos	Unidad:	Valor unidad	Total
Tachos de residuos	1	\$50,00	\$50,00
Organizador de utensilios colgante	3	\$ 10,00	\$30,00
Repisa de cemento mesón mesa 80x60 cm cemento	1	\$ 30,00	\$30,00
Cuchillo cebollero tramontina	2	\$ 15,00	\$30,00
Cuchillo puntilla tramontina	3	\$ 15,00	\$45,00
Juego de tazonas	1	\$ 30,00	\$30,00
Juego de ollas	1	\$ 55,00	\$55,00
Balanza digital	1	\$ 20,00	\$20,00
Juego de sartenes	1	\$ 25,00	\$25,00
Tablas de picar	2	\$ 30,00	\$60,00
TOTAL			\$290,00

Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 36. Plan total de inversión del restaurante "Todos Vuelven"

INVERSIÓN DE LA PROPUESTA			
INVERSIÓN EN REESTRUCTURACIÓN TOTAL			
ELEMENTOS A ADQUIRIR	Costo	Unidades	Total
Bandeja de desinfección	\$ 12,00	1	\$ 12,00
Señaléticas de COVID-19	\$ 3,00	7	\$ 21,00
Tachos de residuos	\$ 50,00	1	\$ 50,00
Organizador de utensilios colgante	\$ 10,00	3	\$ 30,00
Repisa de cemento en mesón de mesa 80/60 cm material cemento	\$ 30,00	1	\$ 30,00
Dispensador de gel alcohol desinfectante	\$ 15,00	1	\$ 15,00
Dispensador jabón desinfectante	\$ 10,00	1	\$ 10,00
Cuchillo cebollero tramontina	\$ 15,00	3	\$ 45,00
Cuchillo puntilla tramontina	\$ 2,50	3	\$ 7,50
Tabla de picar azul de polietileno	\$ 15,00	2	\$ 30,00
Tabla de picar blanca de polietileno	\$ 15,00	2	\$ 30,00
Juego de tazonas de acero inoxidable 1/2 lt	\$ 30,00	1	\$ 30,00
Juego de tazonas de acero inoxidable 2 lt			
Juego de tazonas de acero inoxidable 3 lt			
Juego de tazonas de acero inoxidable 4 lt			
Juego de tazonas de acero inoxidable 5 lt			
Juego de tazonas de acero inoxidable 7 lt			
Balanza digital	\$ 20,00	1	\$ 20,00
Juego de ollas de 16 cm marca: UMCO	\$ 55,00	1	\$ 55,00
Juego de ollas de 20 cm marca: UMCO			
Juego de ollas de 24 cm marca: UMCO			
Juego de sartén Imusa de 18 cm	\$ 25,00	1	\$ 25,00
Juego de sartén Imusa de 20 cm			
Juego de sartén Imusa de 24 cm			
Mantel de plástico	\$5,00	5	\$25,00
Letrero de material vinil	\$ 60,00	1	\$ 60,00
Pintura esmaltada color melón	\$ 15,00	3	\$ 45,00
TOTAL DE INVERSIÓN			\$ 540,50

Fuente: Elaboración del autor

Conclusiones

- En el presente trabajo, se evaluaron el estado de áreas y procesos, observando oportunidades de mejoras tanto administrativas como operativas y de infraestructura, por medio de estrategias dirigidos a la interacción con una comunidad de clientes, crear una fidelización de clientes y marcar diferenciación de la competencia, en la parte operativa, la falta de estandarización de recetas, ausencia de registros de los procesos y la infraestructura cuenta con paredes, techos y pisos en buen estado, además de contar con inmobiliarios en buen estado de material.
- Se obtuvo información por medio de encuestas aplicadas a personas que han asistido al restaurante, calificando el periodo de visita, ubicación, decoración y complemento de infraestructura , sin embargo, calificaron las áreas de instalaciones con observaciones de falta mejorar en los platos ofertados y la agilidad de entrega; en la presente investigación, se utilizó el recurso de entrevista a tanto administrador del establecimiento y a parte del personal, observando las opiniones de cada uno con la finalidad de aportar al estudio.
- Se diseñó una propuesta final, en que se estandarizan los procesos administrativos, formando una imagen corporativa, además de la creación de un conjunto de estrategias en un plan de marketing, la incorporación de marketing digital, se da lugar a la elaboración de manuales dirigido al personal para mejorar sus procesos; incluye la propuesta de la elaboración de procesos operativos de estandarización, en infraestructura, se dió paso al desarrollo de la propuesta en áreas para que el cliente tenga una mejor percepción del área de comedor, transmitiendo seguridad e higiene de consumo de los alimentos a los clientes.

Recomendaciones

- Se invita al restaurante que una vez desarrollada la propuesta del plan de marketing antes expuesta, manejar las plataformas digitales en compromiso con el crecimiento del restaurante, fomentando al desarrollo de una comunidad que prefiera la marca como tal, y permita por lo mismos dar paso al recurso del área de sugerencias y recomendaciones por parte de los clientes a la empresa de manera digital, con el objeto de interactuar y conocer sus opiniones.
- Se orienta que el equipo de trabajo del restaurante “Todos Vuelven”, sea participativo de reuniones en las que se expongan ideas en donde se permita dar paso a la innovación, además de impartir las respectivas capacitaciones al personal sobre los conceptos y valores que tiene la empresa para que se encaminen los procesos a cumplir los objetivos en conjunto.
- Se plantea realizar observaciones/ seguimientos a los procesos que el administrador desee implementar en el proceso y las operaciones a las que están sujetas y evaluar al personal que cumple con los procesos para determinar procesos que van de acuerdo al concepto de la empresa de restauración y adoptar los procedimientos operativos que son de mucha importancia a nivel de operaciones realizadas en el establecimiento, especialmente para seguir lineamientos para tener un control de los procesos.
- Se indica llevar a cabo la compra a plantearse según el nivel de necesidad a través de un inventario de compras de la empresa programadas, con el objetivo de no quedar desfinanciado, y de esta manera mejorar en áreas señaladas y suplir deficiencias que podrían resultar en una debilidad para la empresa.

- Se propone implementar una especie de comité en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Morro, que se dirija especialmente a atender las necesidades del turismo para atraer visitantes a la localidad, fomentando la oportunidad para los emprendedores dinamizando la economía, o por parte de las acciones de los restaurantes de la localidad, por acciones propias generen difusión de los atractivos turísticos.

Bibliografía

1. Administración de seguridad y salud ocupacional, O. (s.f.). *Guía sobre la Preparación de los Restaurantes y Vendedores de Bebidas que Ofrecen Servicio de Recogida Durante la Pandemia del Virus COVID-19*. <https://www.osha.gov/Publications/OSHA4018.pdf>
2. Agencia Nacional de Regulación, C. (2015). *Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes/cafeterías*.
<https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>
3. Agencia Nacional de regulación, C. (2019). *Instructivo descriptivo de establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario*. https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-B.3.0-PF-01_Descriptivo-de-establecimientos-sujetos-a-vigilancia-y-control-sanitario_v6.0.pdf
4. Alicia Martínez García, C. R. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. Mc Graw Hill education.
5. Álvarez, S. (2002). *Etnicidades de la costa ecuatoriana*. Abya-Yala.
6. Arturo K. (2015). *¿Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia?*.
<https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
7. Baaomonde, J. M. (2013). *Métodos de limpieza, desinfección y esterilización*. Bioterios.
<https://www.bioterios.com/post.php?s=2013-07-01-mtodos-de-limpieza-desinfecin-y-esterilizacin>
8. Caldas, V. B. (2014). *Manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida* (Trabajo de titulación Universidad de Cuenca).
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>

9. Carolina, R., Koppman, M., Santin, C., Freidman, P., Kleiman, E., (2018). *Guía de buenas prácticas de manufacturas para servicios de comida*.
<http://www.alimentosargentinos.gob.ar/HomeAlimentos/Publicaciones/documentos/guias/guiBPMserviciodecomidas.pdf>
10. Castro, R. G. (2014). *Gestión de la producción en cocina*. Paraninfo.
11. Centro para el control y la prevención de enfermedades, C. (2020). *Distanciamiento social: Mantenga una distancia segura para desacelerar la propagación*.
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/social-distancing.html>
12. Constitución de la República del Ecuador [Const.]. *Art. 280*. 20 Octubre 2008.
(República del Ecuador)
13. Control Sanitario. (2015). *Instructivo externo para la evaluación de "Restaurantes/cafeterías"*. https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf
14. Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. Cengage Learning.
15. El Universo. (13 de abril del 2019). Una joya de la época colonial esta en el Morro. *Diario El Universo*. <https://www.elcomercio.com/construir/iglesia-morro-patrimonio-construccion-guayaquil.html>
16. Excellence ISOTools Excellence. (2018). *La importancia la inocuidad alimentaria*. Isootools. <https://www.isotools.org/2018/01/16/la-importancia-la-inocuidad-alimentaria/>

17. Farfán A., Socha I. (2015) Diseño de plan de saneamiento para el restaurante sopas, carne y algo más [Tesis Universidad distrital Francisco José de Caldas]
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3992/1/FarfanHerreraAngieStefani2015SochaGutierrezIngridMayerly2015.pdf>
18. Fernández, C. (2014). *¿En qué consiste un proceso de reestructuración empresarial?*. Finanza en confianza. <http://finanzasenconfianza.com/en-que-consiste-un-proceso-de-reestructuracion-empresarial/>
19. García Ivan. (2018). *Definición de ventaja competitiva*.
<https://www.economiasimple.net/glosario/ventaja-competitiva>
20. García M., Celina M., Brkic M., Dominguez L., Henríquez M. (2018). *Guía del consumidor*.
http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/Consumidor/GUIA_CONSUMIDOR.pdf
21. Gestion.Org. (s.f.). *Conoce los tipos de clientes que te puedes encontrar y cómo tratar con ellos*. Gestion org. <https://www.gestion.org/tipos-de-clientes/>
22. Hostelmarkt. (2018). *Distribución de la cocina de un restaurante*. Hotelmarkt
<https://www.hostelmarkt.com/actualidad-hosteleria/distribucion-cocina-restaurante/>
23. Industrial de alimentos Flórez Y CIA. S.A.S. (2018). *Procedimiento para almacenar materias primas, insumos y producto terminado*.
<http://www.induali.com.co/Intranet/Resources/FilesQI/xP/xGxP/xPxCxPx0x0x4x.pdf>
24. Instituto Guatemalteco de educación radiofónico (IGER). (2017). *Organización y administración 1*. Polochic.

25. Isodoro Felcman, Gustavo Blutman. (2017). La planificación estratégica participativa. Conceptos e instrumentos para nuevos modelos de gestión pública. *Revista Perspectivas Políticas Públicas*, 7(14), 415-447.
<http://revistas.unla.edu.ar/perspectivas/article/download/1920/1312>
26. Ladrón de Guevara M., (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Editorial Tutor Formación.
27. Liliana M., Organista A., Roldán N., (2015). La estructura organizacional como herramienta para el crecimiento deportivo. *Revista digital: Actividad Física y Deporte*, 1(1), 155-159. <https://revistas.udca.edu.co/index.php/rdafd/article/view/304>
28. Limpiezaslm2. (s.f). *Limpieza de restaurantes: fases, normas y productos*.
HYPERLINK "<https://www.limpiezaslm2.com/limpieza-de-restaurantes/>"
<https://www.limpiezaslm2.com/limpieza-de-restaurantes/>
29. López, A. I. (2018). *5 funciones principales del departamento de logística*. Business Marketing School. <https://www.esic.edu/rethink/2018/07/31/5-funciones-principales-departamento-logistica/>.
30. Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*.
<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
31. Martínez, A., Ruiz, C., Escrivá, J.,. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. Mc Graw Hill Education.
32. Mayo Clinic. (2019). *Infección por Shiguela*. <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/shigella/symptoms-causes/syc-20377529>
33. Mejillones, M., Mejillones L., (2020). Entrevista de personal restaurante todos vuelven/*Entrevistado por C. Quimí*. Entrevistador.

34. Mejillones, R. (2020). Conceptos del restaurante "Todos Vuelven". *Entrevistado por C. Quimí*. Entrevistador.
35. Méndoza, N. (2019). El mar demuestra su fé por Cristo Rey. *El comercio*.
<https://www.pressreader.com/ecuador/diario-expreso/20181114/282454235020420>
36. Ministerio de Salud de Perú. (s.f). *Recomendaciones para la ingesta de alimentos adecuados*. http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp
37. Ministerio de turismo Ecuador, I. d. (s.f). *Tecnología de restaurante (Comedor)*.
38. Mora, A. M. (2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*.
https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
39. Morro, GAD. (s.f). *GAD Parroquial Rural El Morro. Findglocal*.
<http://www.findglocal.com/EC/Guayaquil/372835960007121/GAD-Parroquial-Rural-El-Morro>
40. Muñiz Marta. (2018). *Manual habilidades de venta*. Editorial Cep
41. Norma Técnica Ecuatoriana (INEN), (2015). *Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alimentos y bebidas requisitos*.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/06/NORMA-PILOTO-ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-MARCA-Q.pdf>
42. Organigrama de una empresa. (2020). *Organigrama de un restaurante*. Organigrama de una empresa. <https://organigramadeunaempresa.com/organigrama-de-un-restaurante/>
43. Organización Panamericana de la Salud (s.f.). *Educación en inocuidad de alimentos: Glosario de términos. Paho*.
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10433:educ

acion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-
alimentos&Itemid=41278&lang=es

44. Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, Ministerio de asuntos exteriores y de cooperación. (2016). *Manual para manipuladores de alimentos-Instructor*. <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>
45. Organización Mundial de la Salud. (2020). *Inocuidad de los alimentos*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
46. Organización mundial de la salud. (2018). *Fiebre Tifoidea*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/typhoid>
47. Organización mundial de la salud. (2018). *E. Coli*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/e-coli>
48. Organización mundial de la salud. (2018). *Salmonella (no tifoidea)*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/salmonella-\(non-typhoidal\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/salmonella-(non-typhoidal))
49. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. (2020). *Recomendaciones para la limpieza y desinfección en casa*. HYPERLINK
"https://www.paho.org/per/index.php?option=com_docman&view=download&slug=recomendaciones-para-la-limpieza-y-desinfeccion-en-casa&Itemid=1031"
https://www.paho.org/per/index.php?option=com_docman&view=download&slug=recomendaciones-para-la-limpieza-y-desinfeccion-en-casa&Itemid=1031
50. profesional, E. d. (2019). *Partes del restaurante*. Partesdel.com.
https://www.partesdel.com/partes_del_restaurante.html

51. Ponce De León. (2018). *Reglamento turísticos de alimentos bebidas*.
https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
52. Posada del Río J.,. (2017). *Supervisión y desarrollo de procesos de servicio de restauración*. Ic Editorial.
53. Rettschlag, F. (2018). *El origen de los restaurantes*. Frquesada.
<https://www.frquesada.com/el-origen-de-los-restaurantes/>
54. Robles, F. (s.f.). *Organigrama de un Restaurante y sus Funciones*. Lifeder.
<https://www.lifeder.com/organigrama-restaurante/>
55. Rojas, G., León P., Quintero, X., Arica, K., Jaya, W.,. (2020). *Protocolo general de medidas de buiseguridad para establecimientos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el conetxto de la emeregencia sanitaria por COVID-19*.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf>
56. Rodriguez, E. (s.f.). *Los 9 tipos de clientes de un restaurante y los trucos para atenderlo*. <https://eloyrodriguez.com/tipos-de-clientes-restaurante/>
57. Román, E. P. (2018). *Reglamento turísticos de alimentos y bebidas*.
https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
58. Secretaria técnica de planificación, s. n. (2015). *Plan desarrollo y ordenamiento territorial 2015-2019*. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538740001_PLA

N%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%20RURAL%20DEL%20MORRO%2028%2010%202015%20(1)_30-10-2015_16-38-46.pdf

59. Segredo A. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Revista educación médica*. 17(1), 3-8.
<https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-desarrollo-organizacional-una-mirada-desde-S1575181315000212>
60. Servicios Medioambientales de Valencia. (2019). *¿Cómo se realiza la gestión de residuos en restaurantes?*. <https://www.smv.es/como-se-realiza-gestion-residuos-restaurantes/>
61. Seral, M. (s.f.). *Mariano Seral*. Obtenido de Mariano Seral:
<http://www.marianoseral.com/almacen/estructura.asp>
62. Stephen P. Robbins, Mary Coulter. (2014). *Administración (Décimo segunda edición)*. Pearson
63. Then, L., Pimentel, S., Paola, O., Soto A., Luna, A., Cruz, G., Peguero, M., Jácquez, C., Lluberes., (2014). Análisis de las fuerzas competitivas de Porter en el sector de promoción inmobiliaria del gran Santo Domingo. *Red de revistas científicas de américa latina el caribe, españa y portugal, sistema informacion científica*, 39(3), 4-5.
64. Transporte y Obras públicas Ministerio . (2018). *Diagnóstico ambiental de la carretera Playas, Morro, Posorja*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/EIA_Carretera-Playas-El-Morro-Posorja_Capitulo-6_-Diagnostico-Ambiental.pdf

65. Turismo, A. (2016). *Buenas prácticas para la atención al cliente Restaurantes*.
http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_RESTAURANTES_may09.pdf
66. Univerisdad Interamericana de Desarrollo. (s.f.). *Fundamentos de cocina y el servicio*.
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ADI/GT/FS/FS01/FS01Lectura.pdf
67. Universidad de la Rioja. (s.f). *Almacenamiento seguro de productos químicos*.
HYPERLINK "https://www.unirioja.es/servicios/sprl/pdf/almacenamiento_pq.pdf"
https://www.unirioja.es/servicios/sprl/pdf/almacenamiento_pq.pdf
68. Universidad de la Rioja. (2015). *Riesgos biológicos, servicio de prevención de riesgos laborales*. https://www.unirioja.es/servicios/sprl/pdf/curso_riesgos_biologicos.pdf

Anexos

Anexo 1. Carta de autorización de tema en restaurante "Todos Vuelven"



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA
CARRERA DE LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA



Guayaquil, 04 de Agosto del 2020

Ing. Roddy Peñafiel León, Mgtr.
Docente tutor de titulación de la presente investigación
Facultad de Ingeniería Química
Universidad de Guayaquil
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por este medio, me dirijo **Mejillones Balón Reynaldo Augusto**, administrador del restaurante "Todos Vuelven" ubicado en el recinto Puerto El Morro, del cantón Guayaquil, por la presente adjudico la autorización al alumno **Quimi Mora Carlos Julio**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Gastronomía perteneciente a la facultad de Ingeniería Química de la Universidad de Guayaquil, con el objeto de dar consentimiento con las condiciones a nivel profesional, para que pueda llevar a cabo todos los campos a considerar para cumplir con el tema de tesis correspondiente a la **propuesta para la reestructuración del restaurante "Todos Vuelven" ubicado en el recinto Puerto El Morro, cantón Guayaquil**, y así poder recibir puntos de vista para adoptar en un posible futuro a nuestra consideración.

Me suscribo atentamente;

Mejillones Balón Reynaldo Augusto

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 2. Objetivo 5 de Plan Nacional de desarrollo 2017-2021

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico –con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios–; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional.

Sobre la contratación de bienes y servicios, hubo recurrentes propuestas para que esta sea desarrollada de manera más inclusiva; es decir, favoreciendo la producción nacional, la mano de obra local, la producción de la zona, con especial énfasis en los sectores sociales más vulnerables de la sociedad y la economía.

Asimismo, se ha destacado la importancia de fortalecer la asociatividad y los circuitos alternativos de cooperatividad, el comercio ético y justo, y la priorización de la Economía Popular y Solidaria.

La ciudadanía destaca que para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia productiva y laboral de la oferta académica, junto con la profesionalización de la población; mecanismos de protección de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización e infraestructura productiva. Estas acciones van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas.

En resumen, en las mesas de diálogo se propone la promoción y ampliación de mecanismos y acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales, bajo criterios de negociaciones equilibradas, complementación económica y reducción de asimetrías comerciales.

Sistematización de los 23 procesos de Diálogo Nacional. Sistema informático de seguimiento-Senplades.

Fundamento

Ecuador cuenta con una importante base de recursos naturales, renovables y no renovables, que han determinado que su crecimiento económico se sustente en la extracción, producción y comercialización de materias primas (Larrea, 2006). Estos recursos impulsaron un modesto proceso de desarrollo productivo, que generó una estructura productiva de escasa especialización, con una industria de bajo contenido tecnológico y un sector de servicios dependiente de importaciones. Esta situación se recrudeció por la captura del poder por parte de las élites que gobernaron el país en beneficio de grupos económicos aventajados, en detrimento de las grandes mayorías.

A partir de 2007, se inició un proceso político que cambió estas relaciones de poder, gracias a la Constitución aprobada en 2008. Allí se indica que uno de los objetivos del régimen de desarrollo es "construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable" (CE, 2008, art. 276, n.º 2). Con ello presente, el Estado recuperó su rol estratégico en el desarrollo del país, dejando atrás la sociedad de mercado, para construir una sociedad con mercado, incluyente, que procure el bienestar y la prosperidad por medio de una adecuada generación y distribución de la riqueza. Como lo señaló el Programa de Gobierno, "el mercado es nuestro servidor, no nuestro patrón" (Movimiento Alianza PAIS, 2017, 5).

De ahí que como objetivo de desarrollo nos proponemos impulsar una economía que se sustente en el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales, que guarde el equilibrio con la naturaleza e incorpore valor agregado a productos de mayor cantidad y mejor calidad; involucrando a todos los actores y democratizando, a más de los medios de producción, los medios de comercialización.

En esta dirección, se han aplicado medidas que permiten movilizar los recursos sociales que estaban capturados y utilizados ineficientemente, lo que, a su vez, ha permitido potenciar la inversión pública, al punto que Ecuador fue uno de los países de mayor crecimiento económico en la región; aquello se expresó en beneficios directos para su población. Estas condiciones posibilitaron importantes avances en esta última década, como la reducción de desigualdad, la disminución de la pobreza y extrema pobreza, el incremento del empleo y la cobertura de la seguridad social. Por lo tanto, es necesario seguir con estas políticas para cumplir con los Objetivos Nacionales de Desarrollo y los ODS. Sin embargo, aunque en la última década contamos con avances en la creación de condiciones y factores necesarios para iniciar un proceso de transformación productiva, el crecimiento sigue dependiendo de la extracción de recursos naturales no renovables y de la producción de materias primas que, en ambos casos, se comercializan en mercados con gran inestabilidad de precios, y afectan los términos de intercambio, lo que los vuelven vulnerables en la balanza comercial del país.

Pese a los logros obtenidos, el país aún debe alcanzar las condiciones que anhela para una economía social y solidaria al servicio de la sociedad y que garantice el ejercicio de los derechos. Para este gobierno, el ser humano no es un factor más de la producción, es el fin mismo de ésta, y debe tener supremacía sobre el capital. Por esta razón, es fundamental erradicar la pobreza y extrema pobreza de manera sostenible, a través de

la generación de trabajo de calidad, con remuneraciones dignas y seguridad social, lo cual implica desarrollar una economía que reduzca las asimetrías del mercado laboral, incorpore mayor conocimiento y capacidad de innovación, y que cuente con una política industrial clara. Parte de la innovación está en introducir nuevos paradigmas de transformación productiva como los que se encuentran alrededor de la economía circular e industrial. Esto quiere decir que hay que dejar atrás el modelo lineal de producción (extraer-transformar-usar-desechar) y dar paso a un modelo circular, inteligente y coherente con la idea de que los recursos no son infinitos. Donde los principios son reusar, reciclar, restaurar, redistribuir, regenerar materiales que son considerados desechos en unas industrias, pero que pueden constituir insumos de producción en otras.

El llamado es a consolidar el cambio hacia una estructura productiva sofisticada y diversa, con actividades de mayor valor agregado e intensidad tecnológica que, simultáneamente, respondan a los acuerdos sobre la sostenibilidad ambiental como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (COP21), para, de esta forma, encaminarnos a una producción más limpia y eficiente (Dietsche, 2017). El desarrollo de una adecuada política industrial que rompa con aquellos intentos poco exitosos del pasado, dependerá de la capacidad de sostener, por un lado, una burocracia estable y meritocrática, que tenga capacidades y condiciones para la implantación y mantenimiento de políticas de largo aliento con reglas claras, a la vez que, por el otro lado, se incentive a una clase empresarial que está dispuesta tanto a proveer al mercado interno, como a incursionar en mercados internacionales de manera verdaderamente competitiva, sin excesiva dependencia de incentivos protectionistas a largo plazo (Andrade, 2015).

Se debe promover la productividad, la competitividad sostenible de la industria agrícola y pecuaria, incluyendo el uso eficiente de los recursos marinos costeros, así como las actividades prioritarias para el desarrollo productivo del país (Aportes Foro Ciudadano, Esmeraldas, 2017).

Este desarrollo económico debe ser consecuente con los grandes retos que enfrenta el planeta debido a la crisis ambiental. La noción de generar valor no solo se explica por el nivel de transformación económica, sino por el uso eficiente de recursos para preservar y regenerar el capital natural. Por estas razones, se vuelve indispensable identificar espacios de inserción en las cadenas de valor, que permitan intercambios justos y equitativos al cotejar elementos diferentes en la relación precio-volumen; y gestionar responsablemente los recursos, estableciendo prácticas productivas de menor impacto, que permitan mitigar los impactos del cambio climático.

La considerable inversión pública que ha realizado el Estado permite contar con niveles de conectividad adecuados, infraestructura productiva, seguridad, talento humano y entorno para los negocios, lo cual se convierte en una oportuna plataforma de condiciones para cerrar brechas de competitividad, que debe ser aprovechada por el sector privado para dinamizar la producción nacional, con lo que se permita atender al mercado interno y explotar sus oportunidades comerciales en los mercados externos. En ello las empresas públicas han tenido y tienen un rol importante, debido a que son agentes que promueven su desarrollo económico y social a través de su intervención estratégica en mercados, la provisión de bienes y

servicios de calidad, y la gestión eficiente de los recursos de los sectores estratégicos.

El reto de este período es fomentar alianzas público-privadas en la búsqueda del empoderamiento y la corresponsabilidad del sector privado en el desarrollo del país (Portal Plan para Todos, 2017).

En el cambio de matriz productiva es clave favorecer la transformación y diversificación productiva. A largo plazo, los esfuerzos deben encaminarse a cambiar la especialización productiva y superar la grave heterogeneidad estructural, lo que implica afectar las bases de las estructuras económicas y productivas que hemos heredado. En el camino hacia ello, se deben analizar las condiciones naturales, de suelo y clima, pero también las variables socio-culturales que posee el país, para generar producción diferenciada del resto del mundo, con lo cual se incentiva y potencia las ventajas comparativas a corto plazo y abre las puertas para la creación de ventajas competitivas a largo plazo. Es una apuesta que va más allá de incrementos de producción y de mayor diversificación en la misma escala. Va hacia el potenciamiento de las capacidades del talento humano y a incorporar mayor valor agregado a la producción nacional para establecer estándares de calidad que permitan su diferenciación en el mercado nacional e internacional para abrir caminos hacia la producción de nuevos elementos que resulten del fomento a la innovación.

Para cambiar el patrón productivo utilizado en la economía ecuatoriana a lo largo de su historia, se requiere fortalecer y potenciar la integración de las cadenas productivas locales, al incrementar la relación espontánea entre actores implicados en la provisión de bienes y servicios –desde la producción primaria hasta la llegada al consumidor–, lo cual incluye el circuito de comercialización y de incentivos afinados, bien concebidos y oportunos.

Es imperativo orientar la producción para la sustitución inteligente de importaciones y para generar exportaciones. Para hacerlo, por una parte, el país busca el fortalecimiento de las industrias existentes y el crecimiento de industrias básicas como soporte para la creación de otras nuevas; por otra parte, se apuesta por un proceso de industrialización incluyente, que permita incorporar al sector productivo a la mayor parte de la población para que de esta manera los beneficios sean colectivos. A la par, no se debe descuidar el desarrollo institucional y normativo que acompañe y fomente este proceso.

Paralelamente, se requiere desarrollar y fortalecer a los sectores de apoyo que brindan servicios fundamentales para el sector productivo, como es el caso de la infraestructura multimodal de transporte, la dotación de agua de los grandes proyectos multipropósito (respetando la prelación para los usos del agua), así como del servicio energético que actualmente satisface el requerimiento de la industria nacional y que, además, se ha empezado a exportar a la región. También se debe consolidar una economía basada en la generación del conocimiento, lo que implica invertir en el talento humano y fortalecer la educación técnica y tecnológica vinculada con los procesos de desarrollo, para concretar, así, la innovación y el emprendimiento. Se buscará desarrollar políticas públicas que fomenten la creatividad y permitan a los creadores participar en los mercados nacionales e internacionales, para lograr la apertura de mercados para los bienes y servicios culturales.

En este sentido, el reto más significativo se encuentra en el cambio de la matriz productiva del país, acompañada de un cambio cultural que incentive la confianza propia. Además, este cambio debe estar guiado por la responsabilidad ambiental e inclusión social, lo que permitirá que el desarrollo industrial se convierta en un poderoso impulsor de crecimiento económico para la satisfacción de derechos. El involucrar preferentemente a mujeres, jóvenes y personas en situación de pobreza junto con grupos de atención prioritaria en las actividades productivas

reduce las desigualdades sociales, dignifica y mejora el acceso a oportunidades.

En este contexto, la agenda de trabajo conjunta entre el sector público, privado y comunitario se centrará en el incremento de la productividad, la diversificación, la agregación de valor y la capacidad exportadora, las cuales generarán mayor competitividad anclada en empleo de calidad y mejores oportunidades de negocio para garantizar un crecimiento sustentable.

Prioridades ciudadanas e institucionales para el impulso a la productividad y competitividad

Alcanzar el crecimiento económico sustentable, de manera redistributiva y solidaria, implica impulsar una producción nacional con alto valor agregado, diversificada, inclusiva y responsable, tanto en lo social como en lo ambiental. En este marco, la ciudadanía plantea que es preciso contar con una industria competitiva, eficiente y de calidad, por lo que el reto nacional es la promoción de cadenas productivas con pertinencia local, que respondan a las características propias de los territorios al igual que a la generación de circuitos alternativos de comercialización, el acceso a factores de producción y la creación de incentivos para la inversión privada y extranjera pertinente. Aquí, el desarrollo de conocimiento adquiere fuerza respecto a la formación de talento humano, el desarrollo de la investigación e innovación, así como el impulso a emprendimientos vinculados con las prioridades nacionales. De esta forma, se busca suplir las necesidades productivas del sector privado, social-solidario y además cubrir las necesidades sociales mediante el fomento de la generación de trabajo y empleo dignos y de calidad.

Para lograr este objetivo, la ciudadanía reconoce la importancia de la transformación productiva con el fin de alcanzar el crecimiento económico sustentable y, además, enfatiza en que la transformación productiva debe ser inclusiva cuando garantiza la responsabilidad social y ambiental; sin embargo, plantea la necesidad de contar con incentivos productivos diferenciados según las necesidades y particularidades del sector privado y social-solidario, el acceso a información oportuna, la calidad del servicio público, el establecimiento de factores de producción de manera pertinente, así como el fomento a la generación de capacidades del sector social-solidario, comercio justo, procesos de contratación pública inclusivos y alianzas público-privadas, todo aquello con el fin de contar con un cambio de estructura productivo articulado que permita el desarrollo equitativo de todos los sectores y la ciudadanía.

Sistematización de Foros Ciudadanos-Senplades

Fuente: (Mora, 2018)

Anexo 3. Menú actual del restaurante "Todos Vuelven".

Carta		Carta	
Sopas		Pescado	
Sopa Marinera	\$ 7.00	Corvina frita (entera)	\$ 6.00
Sopa de Camarón	\$ 6.00	Filete Apanado	\$ 6.00
Sopa de Cangrejo	\$ 6.00	Chicharron de Pescado	\$ 6.00
Arroz		Filete Sudado	\$ 5.00
Arroz Marinero	\$ 7.00	Filete Frito	\$ 5.00
Arroz Mixto	\$ 7.00	Camarones	
Arroz con Cangrejo	\$ 7.00	Camarones al ajillo	\$ 8.00
Arroz con Camarón	\$ 6.00	Camarón apanado	\$ 7.00
Arroz con Concha	\$ 6.00	Camarón reventado	\$ 7.00
Ceviches		Tortilla de camarón	\$ 5.00
Ceviche de Cangrejo	\$ 7.00	Sango de camarón	\$ 5.00
Ceviche Marinero	\$ 7.00	Cazuelas	
Ceviche Mixto	\$ 7.00	Cazuela Marinera	\$ 7.00
Ceviche de Camarón	\$ 6.00	Cazuela Mixta	\$ 7.00
Ceviche de Concha	\$ 6.00	Cazuela de Camarón	\$ 6.00
Ceviche de Pescado	\$ 6.00	Cazuela de Pescado	\$ 6.00
Ensaladas		Varios	
Ensalada de Mixta	\$ 7.00	Chicharron de mariscos	\$ 8.00
Ensalada de Cangrejo	\$ 7.00	Conchas Asadas	\$ 6.00
Ensalada de Camarón	\$ 7.00		

Fuente: Restaurante "Todos Vuelven"

ENCUESTA DE ANÁLISIS A CLIENTES DEL RESTAURANTE "TODOS VUELVEN"

DATOS DE CONTROL

1. 1.- ¿A qué rango de edad pertenece?

Marca solo un óvalo.

- 18-25 años
- 26-45 años
- 46-64 años
- Tercera edad en adelante

2. 2.- ¿A qué genero pertenece?

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino

3. 3.- ¿Cuál es su nivel de ocupación?

Marca solo un óvalo.

- Estudiante
- Servidor público
- Profesional
- Emprendedor(a)
- Ama de casa

4. 4.- ¿Cuál es su estado civil?

Marca solo un óvalo.

- Soltero
- Unido
- Casado(a)

5. 5.- ¿Cuál es su ingreso promedio?

Marca solo un óvalo.

- Menos de 300 dólares al mes
- 300 a 500 dólares al mes
- 501 a 800 dólares al mes
- Mayor a 800 dólares

ENCUESTA

6. 1.- ¿Cómo conoció el restaurante "Todos Vuelven"?

Marca solo un óvalo.

- Publicidad comercial (radio, tv, periódico, redes sociales)
- Recomendación de personas
- Visita turística
- Consumo local

7. 2.- ¿Con qué frecuencia realiza su visita al restaurante?

Marca solo un óvalo.

- Diariamente
 Una vez a la semana
 Quincena
 vacaciones

8. 3.- ¿Cuál es su opinión respecto a la ubicación del establecimiento?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

9. 4.- ¿Cuál es su calificación respecto a la decoración interior del establecimiento?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

10. 5.- ¿Cuál es su calificación respecto a las instalaciones de ventilación del establecimiento?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

11. 6.- ¿Cuál es su calificación respecto a la calidad de servicio brindado por los colaboradores?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

12. 7.- ¿Cuál es su calificación respecto a la agilidad y despacho de los platos?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

13. 8.- ¿Cuál es su calificación respecto a la vajilla que posee el restaurante?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

14. 9.- ¿Cuál es su calificación respecto a la presentación y temperatura de la comida?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

15. 10.- ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad y precio de los platos ofertados?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

16. 11.- ¿Cuál es su calificación respecto al mobiliario del comedor del restaurante?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

17. 12.- ¿Cuál es su calificación respecto a los servicios higiénicos del lugar?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

18. 13.- ¿Cuál de estos aspectos cree usted que el restaurante debería mejorar?

Marca solo un óvalo.

- Servicio de atención al cliente
- Variedad de platos ofertados
- Precio y calidad de los platos ofertados
- Fachada del restaurante

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 5. Ficha de evaluación para restaurante y cafeterías (ARCSA)

1 DATOS GENERALES				
PROVINCIA / CANTÓN:	FECHA:	HORA DE INICIO:	HORA DE FINALIZACIÓN:	
2 MOTIVO DE LA INSPECCIÓN				
PETICIÓN DEL USUARIO <input type="checkbox"/> OPERATIVO DE CONTROL PLANIFICADO: <input type="checkbox"/> PETICIÓN DE LA AUTORIDAD: <input type="checkbox"/> ALERTA SANITARIA <input type="checkbox"/>				
PROGRAMAS DETERMINADOS O ACUERDOS <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO PROCESO ADMINISTRATIVO <input type="checkbox"/> OPERATIVO DE CONTROL ZONAL <input type="checkbox"/>				
OTROS:				
3 Información del establecimiento				
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:				
N° R.U.C / N° RISE:	TELÉFONO:			
DIRECCIÓN:				
TELÉFONO:				
CORREO ELECTRÓNICO				
PROPIETARIO/REPRESENTANTE LEGAL:				
N° CC/PASAPORTE:				
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO:	N° DE PERMISO: FECHA DE CADUCIDAD:			
4 CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO				
LUJO:	PRIMERA CATEGORÍA:	TERCERA CATEGORÍA:		
	CUARTA CATEGORÍA:			
5. CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS				
5.1. INFRAESTRUCTURA	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
5.1.1 ¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?			1.8	
5.1.2 ¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?			1.8	
5.1.3 ¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?			1.8	
5.1.4 ¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?			1.8	
5.1.5 ¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?			1.8	
5.1.6 ¿Dispone de suministro de agua potable?			1.8	
5.1.7 ¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?			1.8	
5.2. BATERIAS SANITARIAS	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
5.2.1 ¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?			1.8	
5.2.2 ¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?			1.8	
5.2.3 ¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?			1.8	
5.2.4 ¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos?			1.8	
TOTAL SOBRE 20				
6.0. CONDICIONES DEL PERSONAL PARA LA PREPARACIÓN Y/O MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
6.1 ¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?			5.0	
6.2 ¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación con los alimentos?			5.0	
6.3 ¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los			5.0	

	alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?				
6.4	¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?			5.0	
6.5	¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?			5.0	
TOTAL SOBRE 25					
7.0	CONTROL DE PLAGAS	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
7.1	¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?			3.8	
7.2	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?			3.8	
7.3	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?			3.8	
7.4	¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas?			3.8	
TOTAL SOBRE 15					
8.0	MATERIALES Y EQUIPOS	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
8.1	¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?			2.5	
8.2	¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?			2.5	
8.3	¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?			2.5	
8.4	¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?			2.5	
8.5	¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?			2.5	
8.6	¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?			2.5	
TOTAL SOBRE 15					
9.0	CONTROL DE PRODUCTOS	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
9.1	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?			1.7	
9.2	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?			1.7	
9.3	¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?			1.7	
TOTAL SOBRE 5					
9.4	PRODUCTOS DE CONSUMO INMEDIATO	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
9.4.1	¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?			2	
9.4.2	¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?			2	
9.4.3	¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación?			2	
9.4.4	¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?			2	
9.4.5	¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?			2	
9.4.6	¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?			2	
9.4.7	¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?			2	
9.4.8	¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?			2	
10.0	CONTROL DE TABACO	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
10.1	¿Los establecimientos cuentan con señalética apropiada para el no consumo de productos de tabaco (NO FUMAR) así como el número telefónico para denuncias?			2	
10.2	¿No se evidencia personas fumando en áreas no permitidas?			2	
TOTAL SOBRE 20					
TOTAL SOBRE 100					
11.0	INFORMACIÓN ADICIONAL (EXTRA)	CUMPLE	NO CUMPLE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
11.1	¿Existe señalética sobre los alimentos que pueden ocasionar alergias?			0.5	
11.2	¿Existe señalética de cómo proceder en caso de un atragantamiento (Maniobra de Heimlich)?			0.5	
11.3	¿Existe señalética adecuada para personas con discapacidad?			0.5	
11.4	¿Existe señalética que detalle los números de emergencia?			0.5	
TOTAL EXTRA SOBRE 2					
CALIFICACIÓN TOTAL					
6.0	PLAN DE MUESTREO	SI	NO	NO APLICA	
6.1	¿Requiere toma de muestra (s)?				

Anexo 6: Ficha de evaluación para restaurantes/ cafeterías (ARCSA) (Aplicada al restaurante en mención del proyecto)

AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA										
ACTA DE EVALUACIÓN PARA RESTAURANTES/CAFETERÍAS										
1. DATOS GENERALES										
Provincia:	Provincia	G	F	0	Hora de inicio:	2:00	fin:	H. de	13:30	
	uayas		echa:	3/08/20						
2. MOTIVO DE LA INSPECCIÓN										
Petición del usuario:					Operaciones. de control planificado:					
Petición del autoridad:				Alerta sanitaria:			Op. de control zonal			
Programas determinados o acuerdos:				X	Seg. proceso administrativo:					
Seguimiento proceso administrativo:						Otros:				
3. INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO										
Nombre o razón social:	Restaurante "Todos Vuelven"									
N. R.U.C/ N. RISE:	0942669979 (RISE)									
Dirección:	Recinto Puerto El Morro (Muelle Principal Frente a Fragatas y Delfines)									
Teléfono:	0982946042									
Correo electrónico:	reynaldomrm2000@gmail.com									
Propietario/ representante legal:	Felicita Sabina Reyes Escalante									
N. Cc/ Pasaporte:	0942669979									
Permiso de funcionamiento:				N. de permiso			pendiente			
				Fecha de caducidad			pendiente			
4. CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO										
Lujo:			Primera categoría:			Tercera categoría				
Cuarta categoría:			X							
5. CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS										
5.1 INFRAESTRUCTURA						Cumple	No cumple	Ponderación	Calificación	

¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?	X		1.8	1.8
¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?	X		1.8	1.8
¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?	X		1.8	1.8
¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?	X		1.8	1.8
¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?		X	1.8	0.9
¿Dispone de suministro de agua potable?	X		1.8	1.8
¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?	X		1.8	1.8
5.2 BATERIAS SANITARIAS	Cumple	No cumple	Ponderación	Calificación
¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?	X		1.8	1.8
¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?	X		1.8	1.5
¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?	X		1.8	1.8
¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos?		X	1.8	0.5
TOTAL SOBRE 20				17.3
6.0 CONDICIONES DEL PERSONAL PARA LA PREPARACIÓN Y/O MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	Cumple	No cumple	Ponderación	Calificación
¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?		X	5.0	5.0
¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación con los alimentos?	X		5.0	5.0
¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan	x		5.0	5.0
¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?	x		5.0	5.0

	Cumple	No cumple	Ponderación	Calificación
10.0 CONTROL DE TABACO				
¿Los establecimientos cuentan con señal ética apropiada para el no consumo de productos?		x		0
¿Los establecimientos cuentan con señal ética apropiada para el no consumo de productos de tabaco (NO FUMAR) así como el número telefónico para denuncias?	x			0
¿No se evidencia personas fumando en áreas no permitidas?		x		2
TOTAL SOBRE 20				17.5
TOTAL SOBRE 100				76.1
	Cumple	No cumple	Ponderación	Calificación
11.0 INFORMACIÓN ADICIONAL (EXTRA)				
¿Existe señal ética sobre los alimentos que pueden ocasionar alergias?		X	0.5	0
¿Existe señal ética de cómo proceder en caso de un atragantamiento (Maniobra de Heimlich)?		X	0.5	0
¿Existe señal ética adecuada para personas con discapacidad?		X	0.5	0
¿Existe señal ética que detalle los números de emergencia?		x	0.5	0
TOTAL EXTRA SOBRE 2				0
CALIFICACIÓN TOTAL				0
6.0 PLAN DE MUESTREO	SI	NO		NO APLICABLE
¿Requiere toma de muestra (s)?				x
Indique el número y tipo de muestra:XXXX				
Nº <u> </u> X <u> </u> Tipo de muestra (s): <u> </u> X <u> </u> Materia Prima: <u> </u> X <u> </u> Producto Terminado: <u> </u> X <u> </u>				
Detalle de Número de actas de muestreo:				
OBSERVACIONES / DETALLE DE HALLAZGOS IMPORTANTES ENCONTRADOS:				

Anexo 7. Cuadro de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"

Características de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"	
N° de registro:	
Cargo:	
Área:	
Rango:	
Área en coordinación:	
Área a quien reportar:	
Revisor:	Dueño del restaurante
Funciones a desempeñar en la empresa:	
Requisitos mínimos	
Tiempo de experiencia requerido:	
Áreas con conocimiento previo:	
Habilidad:	
Género:	
Rango de edad:	
Autorizado por:	
Elaborado por:	
Revisado y autorizado por:	

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 8. Funciones del administrador de restaurante

Características de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"	
N° de registro:	TV-2020A
Cargo:	Administrador del restaurante
Área:	Administración
Rango:	Supervisor de los procesos
Área en coordinación:	Departamento de procesos de producción alimentaria, departamento de compra y almacenamiento, departamento de servicio al cliente.
Área a quien reportar:	Dirección general.
Revisor:	Dueño del restaurante
Funciones a desempeñar en la empresa:	
<ul style="list-style-type: none"> • Lleva a cabo la planificación de estrategias que sean favorables a la empresa. • Incentiva el desarrollo de capacitaciones de su personal. • Establece su participación en el planteamiento del menú de un restaurante. • Responsable del análisis de los indicadores para la toma de decisiones. • Define los resultados de las ventas y la rentabilidad final para la empresa. • Responsable que todos los procesos sean de completa satisfacción del cliente. • Responsable de asegurar el cumplimiento del reglamento por el personal. • Responsable de asegurar el cumplimiento de la correcta higiene y manipulación en los procesos de producción. • Indaga la preferencia y las necesidades del consumidor. 	
Requisitos mínimos	
Tiempo de experiencia requerido:	5 años como mínimo en negocios de restauración.
Áreas con conocimiento previo:	Área de restauración, área de producción y servicio al cliente, área de liderazgo a nivel corporativo.
Habilidad:	Eficiente manejo de recursos disponible Eficiente manejo de estrategias. Conocimientos de áreas de gestión empresarial. Capacidad para desarrollar una buena comunicación entre personal.
Género:	Indeterminado
Rango de edad:	25-40 años
Autorizado por:	
Elaborado por:	Carlos Quimí
Revisado y autorizado por:	Reynaldo Mejillones

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 9. Funciones de jefe de compras

Características de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"	
N° de registro:	TV-2020B
Cargo:	Jefe de compras
Área:	Departamento de compras y almacenamiento.
Rango:	Jefe de logística.
Área en coordinación:	Departamento de procesos de producción de alimentos, administración del restaurante.
Área a quien reportar:	Administración del restaurante.
Revisor:	Administrador del restaurante.
Funciones a desempeñar en la empresa:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona adquisición de materia prima que necesite el área de cocina • Encargado de realizar el debido control y registro de las compras. • Responsable de cumplir revisión de calidad de productos adquiridos. • Elaborar informes de manera periódica, en donde se detallan los costos de cada una de las actividades de compras. <ul style="list-style-type: none"> • Buscar proveedores que aseguren la calidad y precio de productos. • Tener opciones de proveedores de materia prima. • Responsable de mantener en estado de actualización constante de precios relacionados a productos de compras frecuentes. • Responsable de la coordinación de compras con las áreas relacionadas. • Informarse acerca de nuevos productos accesibles en el mercado. 	
Requisitos mínimos	
Tiempo de experiencia requerido:	Experiencia mínima de 2 años en manejo de recursos y control de inventarios.
Áreas con conocimiento previo:	Área de restauración.
Habilidad:	Eficiente manejo de recursos disponibles. Cualidad de laborar bajo presión.
Género:	Indeterminado
Rango de edad:	23-40 años
Autorizado por:	
Elaborado por:	Carlos Quimí
Revisado y autorizado por:	Reynaldo Mejillones

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 10. Funciones de jefe de cocina

Características de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"	
N° de registro:	TV-2020C
Cargo:	Jefe de cocina
Área:	Cocina
Rango:	Supervisor de los procesos
Área en coordinación:	Departamento de procesos de producción alimentaria, departamento de compra y almacenamiento.
Área a quien reportar:	Administrador
Revisor:	Dueño del restaurante
Funciones a desempeñar en la empresa:	
<ul style="list-style-type: none"> • Principal responsable de la elaboración del menú del restaurante. • Relacionarse con el departamento de bodega. • Responsable de la planificación de las actividades en el área de cocina. • Encargado principal de la revisión de la limpieza y desinfección de las instalaciones del área de producción. <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y garantizar que la materia prima se encuentren en óptimas condiciones. • Mantener el orden, disciplina y motivación frente a su equipo de trabajo para llevar las actividades de la mejor manera. • Responsable de manifestar la función de cada uno del personal de cocina • Responsable de planificar el periodo de reabastecimiento de productos • Encargado del correcto mantenimiento de utensilios e instalaciones. 	
Requisitos mínimos	
Tiempo de experiencia requerido:	2 años como mínimo en negocios de restauración.
Áreas con conocimiento previo:	Área de restauración, área de producción y servicio al cliente.
Habilidad:	Eficiente manejo de recursos disponible Eficiente manejo de estrategias. Conocimientos de áreas de gestión empresarial. Conocimiento de administración de cocina.
Género:	Indeterminado
Rango de edad:	25-40 años
Autorizado por:	
Elaborado por:	Carlos Quimí
Revisado y autorizado por:	Reynaldo Mejillones

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 11. Funciones de cocinero

Características de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"	
N° de registro:	TV-2020C1
Cargo:	Cocinero
Área:	Cocina
Rango:	Ayudante de cocina
Área en coordinación:	Departamento de procesos de producción alimentaria.
Área a quien reportar:	Departamento de procesos de producción alimentaria.
Revisor:	Jefe de cocina
Funciones a desempeñar en la empresa:	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado que los procesos de elaboración de alimentos se lleven a cabo de manera sanitaria e inocua • Estar a disposición de las decisiones o cambios que tome el jefe de cocina • Informar acerca de la falta de productos a disposición para llevar a cabo la preparación de los alimentos. • Es responsable del mantenimiento de los equipos de los que haga uso. • Es responsable del uso de técnicas para que la elaboración del alimento final. • Presto a colaborar con el montaje, el servicio de los platos. • Aporta ideas en el momento de la elaboración del menú. • Responsable directo en el área de cocuma de los productos y mantener su calidad respectiva. • Manejo de las debidas fichas pertenecientes al área antes señalada. 	
Requisitos mínimos	
Tiempo de experiencia requerido:	1 año como mínimo en el área de producción..
Áreas con conocimiento previo:	Área de restauración, área de producción y servicio al cliente.
Habilidad:	Capacidad de laborar bajo presión Trabajo en equipo Puntualidad y compromiso.
Género:	Indeterminado
Rango de edad:	22-35 años
Autorizado por:	
Elaborado por:	Carlos Quimí
Revisado y autorizado por:	Reynaldo Mejillones

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 12. Funciones del mesero

Características de funciones del personal del restaurante "Todos Vuelven"	
N° de registro:	TV-2020D
Cargo:	Mesero
Área:	Departamento de servicio al cliente
Rango:	
Área en coordinación:	Departamento de procesos de producción alimentaria.
Área a quien reportar:	Dirección general.
Revisor:	Dueño del restaurante
Funciones a desempeñar en la empresa:	
<ul style="list-style-type: none"> • Presto a ayudar cuando se lo necesite en otras áreas y en actividades adicionales. • Encargado de recibir los pedidos de los clientes. • Encargado de la atención al cliente, por tanto directo responsable de la satisfacción final del cliente. • Encargado de ofrecer el menú a los comensales y saber acerca de los platos, por alguna consulta. • Responsable de crear un canal de comunicación con los clientes, en quejas, sugerencias. • Responsable que el plato llegue caliente a la mesa una vez servido desde la cocina. • Responsable de cumplir con lineamientos de seguridad y bioseguridad. • Responsable de efectuar los pagos y la facturación del consumo de los clientes. 	
Requisitos mínimos	
Tiempo de experiencia requerido:	1-3 años como mínimo en restaurantes.
Áreas con conocimiento previo:	Protocolo de bioseguridad, buenas prácticas de manufactura, servicio de atención al cliente.
Habilidad:	Carisma y responsabilidad. Compromiso con el cliente. Colaborador(a)
Género:	Indeterminado
Rango de edad:	23-40 años
Autorizado por:	
Elaborado por:	Carlos Quimí
Revisado y autorizado por:	Reynaldo Mejillones

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 13. Formato de satisfacción al cliente del restaurante "Todos Vuelven"

Formato de satisfacción del servicio al cliente									
Fecha:									
Su opinión es importante para nosotros									
Evaluación					Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excele nte
1.- Bienvenida al cliente									
2.- Tiempo y servicio de los platos									
3.- Calidad de plato de comida servido									
4.- Suplir necesidades del cliente									
5.- Profesionalismo y valores del personal									
6.- Experiencia personal en el restaurante									
Recomendaciones y sugerencias para seguir mejorando! 😊 ☹️									

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 14. Formato de manual de procedimientos operativos estandarizados del restaurante "Todos Vuelven"

	Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para el restaurante "Todos Vuelven".				
	Título: Procedimiento de buenas prácticas de higienización y desinfección.				
	Fecha:		Código:		N° de revisión:
G. Objeto:					
H. Medio de control:					
I. Responsable:					
J. Constancia periódica:					
K. Tipo de documentación para registro:					
L. Procedimientos:					

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 17. Fachada de restaurante (parte externa)



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 18. Evidencia de menú del restaurante

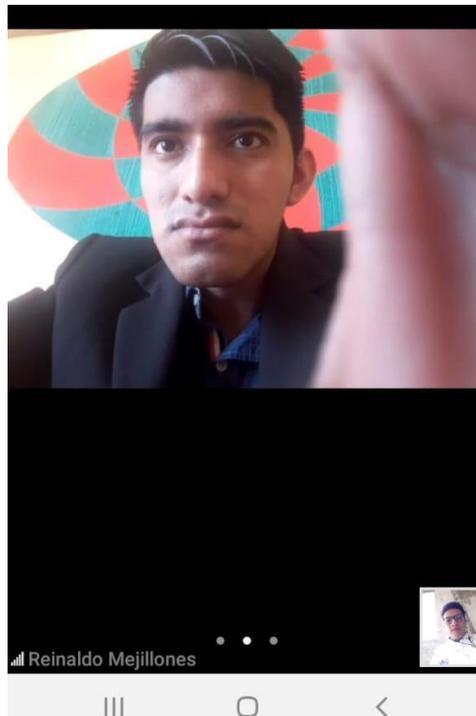


Fuente: Elaboración del autor



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 20. Reunión #1 vía plataforma vía Zoom



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 21. Reunión #2 de
planificación vía plataforma Zoom.



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 22. Evidencia fotográfica una sección de comedor



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 23. Foto primera etapa del comedor



Fuente: Elaboración de autor

Anexo 24. Evidencia fotográfica de la cocina del establecimiento



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 25: Evidencia de cocina industrial



Fuente: Elaboración del autor



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 27: Legumbreira en el área de cocina



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 28. Zona de desechos de residuos en cocina



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 29: Extintor en la cocina del establecimiento



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 30: Zona de contenedor de basura



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 33: Evidencia de letrero de prohibición de fumar



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 34: Evidencia de almacenamiento de diversos tipos de insumos



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 35: Evidencia de estado de servicios sanitarios



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 36. Manual de servicio dirigido al personal del establecimiento

Manual de servicio y protocolo dirigido para el personal del restaurante “Todos Vuelven”.

Alcance del manual de servicio y protocolo.

El presente manual, está dirigido al personal de servicio al cliente del restaurante “Todos vuelven”, con el objetivo de implementar un sistema en donde se describan procedimientos que tenga la finalidad de satisfacer al cliente en todas las etapas que cumple el servicio y en sus necesidades, además se detallan las normas generales para ejecutar el servicio, la cualidad que debe tener el personal de servicio, sobre todo para en el caso de los diferentes tipos de clientes se logre atender sus requerimientos, garantizando una eficiencia de las actividades y adaptando el presente manual a velar por la bioseguridad de tanto clientes como el personal, con el respectivo registro de reglamentos de directrices dirigidas para cumplir con este objetivo.

Tipos de clientes y como llevar a cabo las relaciones.

Los clientes tienden a poseer un diferente tipo de personalidad, frente al consumo como en un establecimiento de restauración por tanto el personal de servicio como principal referente en la atención al cliente, se dispone que en cada tipo de cliente se deben adoptar diferentes medidas con el único fin de que éste quede satisfecho y vuelva nuevamente a consumir en el restaurante.

Cliente descontento

- Se recomienda mostrarse de tipo seguro, no mostrar inseguridad.
- Se debe prestar un servicio que quede totalmente satisfecho garantizando así su fidelidad.
- Se recomienda dejar hablar sean cosas positivas o negativas.
- Al momento de recibir una crítica se recomienda tener paciencia.
- Se debe guardar postura profesional y no seguir discusión. (Muñiz, 2017)

Cliente amigable

- Se recomienda con ese tipo de cliente tener una relación cercana respetuosa.
- Se recomienda una atención de tipo personalizada para que el cliente se siente como en casa.
- Se recomienda realizarle un resumen de las mejores opciones para evitar rodeos.
- Siempre tratar con respeto en el momento de atender a otros clientes que no sea él. (Muñiz, 2017)

Cliente receloso

- Se recomienda indagar sobre sus preferencias para hacerles recomendaciones.
- Se recomienda ofrecer la detallada información que sea clave.
- Como personal de servicio se recomienda hablar con tono de seguridad hacia el cliente.
- Se recomienda emplear paciencia en ciertas críticas que puede manifestar el cliente, hacia la comida o al establecimiento como tal. (Muñiz, 2017)

Cliente agresivo

- Se recomienda este tipo de clientes permanecer calmado en los momentos en que empiece a discutir por cierto tema.
- Hacerle entender que a su punto de vista tiene razón y poder llegar a un acuerdo.
- No colocarse a la altura de la circunstancia y no responder del mismo tipo.
- Se debe aprender a manejar los valores como la paciencia junto con respeto y cordialidad. (Guevara, 2020)

Cliente sabelotodo

- Se recomienda mostrar el conocimiento acerca de la las opciones del menú su contenido
- Hacerle ver que es la mejor opción para realizar un pedido de un plato de comida en un restaurante.
- Se recomienda darle la razón al cliente en cosas insignificantes.
- No se le debe dar la razón en objeciones que afecten a la reputación de la empresa. (Guevara, 2020)

Cliente introvertido

- Se recomienda hablar de manera amable y pausada
- Existir una interacción que decida su mejor opción
- Se recomienda no ofrecer todas las alternativas que se tienen en el restaurante.
- Se recomienda darle confianza llegando al conocimiento de sus preferencias. (Muñiz, 2017)

Cualidades que deben tener el profesional de servicio.

- El profesional debe caracterizarse en primer lugar por ser: moral y honesto para desempeñar las características que labore en el servicio.
- Debe ser disciplinado para poder desempeñar el trabajo de manera profesional, desde la llegada al lugar de trabajo, atención al cliente, despacho de productos y demás actividades.
- Debe ser agradable, y adaptable, debido a que el personal de servicio por lo general tiende a encontrarse en situaciones como el tipo de clientes que tienen ciertas inconformidades al momento de llegar al restaurante.
- Debe ser prudente y educado, por motivos de una larga jornada laboral, el cansancio físico y mental o la presencia de problemas personales, no deben ser objetos a falta de respeto y profesionalismo en cumplimiento de sus actividades.
- Debe desarrollar habilidades propias del servicio, al pasar del tiempo con la práctica de un buen trabajo se consigue una habilidad como personal del área como seguridad, retentiva al despachar los pedidos correctamente.
- Debe plasmar pulcritud, la imagen como primera impresión, es de vital importancia porque refleja lo que es el establecimiento, y por tanto, al ofrecer al cliente una imagen de higiene y uniformidad, transmite confianza de consumir productos del lugar.
- El personal de servicio, debe tener vocación para desempeñarse de la mejor manera, junto a conocimientos claves para dar buenos resultados.
- El personal de servicio debe tener la entera disponibilidad en atención al cliente.
- El personal debe encontrarse siempre con una sonrisa al recibir y atender al cliente, siempre con amabilidad hacia los clientes.

- El personal está en la obligación en estar presente en atención a alguna necesidad o requerimiento de los clientes, manteniendo la perspectiva distancia.

Para llevarse a cabo el servicio, se tiene en cuenta los siguientes componentes:

- La canalización de la comunicación del personal de servicio, es utilizar un lenguaje y corporal para que sea de un correcto entendimiento para los comensales.
- Se recomienda lograr la comprensión de cliente, esto significa, que el personal de servicio debe satisfacer necesidades del cliente, es decir, debe cumplir con el cliente, en el momento/ocasión correspondiente.
- Se recomienda brindar al cliente sentido de credibilidad, como imagen corporativa, llevando a cabo un entorno de honestidad y disponibilidad.
- Se recomienda que el personal de servicio maneje la credibilidad, debido a que el cliente no hay que mentirle o engañarle, logrando así que el cliente tenga una referencia de honestidad del establecimiento.
- Llevar a cabo la seguridad en el uso de las instalaciones, así como la seguridad alimentaria, en otras palabras el personal debe garantizar su próxima visita al establecimiento. (Ministerio de turismo Ecuador, Instituto de marketing turístico de Perú, s.f)

Normas del buen servicio

- Al momento de recibir al cliente el personal debe mostrar su atención y con la mejor de las sonrisas.
- En el ingreso de un cliente se debe ofrecer el equipo inmobiliario, perteneciente a la capacidad que el cliente lo requiera.
- El personal se recomienda llegar a su trabajo sobrio, con los cuidados de la imagen, y mantener la puntualidad, que permita una imagen correcta de un personal de servicio.
- El personal no debe fumar ni mascar chicles en las instalaciones.
- Por normas de bioseguridad y por norma de higiene, se prohíbe el estornudar dentro de las instalaciones y sobre los alimentos.
- Todo personal de servicio, al estar en contacto con los clientes, deben mantener su cuidado y salud, y notificar al establecimiento acerca del padecimiento de enfermedad alguna.
- El personal de servicio no debe verse involucrado en disputas, reclamos bajo ninguna circunstancia.
- El personal de servicio no debe faltar a su uniformidad llevando alhajas, joyas y relojes que no pertenezcan a la indumentaria.
- El personal de servicio, durante su jornada debe estar atento a solucionar problemas que se susciten, necesidades que tengan con clientes, portarse a la altura de su profesión.
- A lo largo del servicio, el personal obligatoriamente permanece de pie.
- Al caerse un cubierto de la mesa cámbielo por otro, no ponga el mismo.

- Se recomienda que si el cliente, llegase a solicitar un nuevo juego de cubiertos, este debe ser llevado en bandeja.
- Se debe agarrar los vasos de la parte inferior, para evitar la contaminación de enfermedades por medio de las manos.
- Servir en envases de preferencia desechables debido al peligro de contaminación por exposición al virus COVID-19. (Ministerio de turismo Ecuador, Instituto de marketing turístico de Perú, s.f)

Directrices del departamento de servicio en áreas de consumo de alimentos por emergencia sanitaria Covid-19.

- Se considera que el personal a cargo de esta área debe contar con la protección necesaria, como guantes y mascarillas, en el horario que dura la jornada laboral a diario.
- La característica de la distancia se define como imprescindible, recomendando una distancia de dos metros, entre mesas ocupadas de un solo cliente/consumidor, pero en mesas de dos clientes/consumidores la distancia entre espalda será de un metro siempre y cuando exista una separación de los inmuebles.
- El establecimiento está en la obligación de mantener distancia tanto en el interior como al exterior de las instalaciones, conjunto con medidas como señaléticas que favorezcan al mantenimiento de orden de las personas.
- El proceso de pre-servicio, en donde se realiza el montaje de mesa, y disposición de servilletero, quedan terminantemente prohibido, por ser terminales de manipulación constante y por tanto de infección del Covid-19.
- Las disposiciones de alcohol en gel al 70%, al ingresar al establecimiento y en diferentes lugares del restaurante a fin de que se utilice de acuerdo a que se salvaguarde la bioseguridad de clientes y personal.

- Se recomienda que los cubiertos deben ser de materiales plásticos, para evitar una contaminación entre los diferentes usos, salvo si no se tiene a disposición los cubiertos de metal se deben proteger con manteles y servilletas si es el caso de servilletas de tela, estas deben lavarse alrededor de 60°C. (Ministerio de Salud et al., 2020)

Etapas del servicio

Una vez repasada detenidamente las mesas, comprobando en su limpieza y buen estado, las medias de bioseguridad implementadas antes de comenzar el servicio, se dispone a recibir a los clientes, una vez desarrollado este punto se llevan a cabo un conjunto de pasos sucesivos para el servicio del cliente. (Turismo, 2016)

Recepción y acomodación de clientes:

- El personal de servicio, está en la obligación de recibir a los clientes con el uso de la mascarilla.
- Al ingresar al establecimiento se debe garantizar la distancia entre los clientes.
- Precautelar la seguridad tanto de personal como de clientes, explicar a los clientes que el tiempo de permanencia en las instalaciones es limitado debido al riesgo de contagio por la emergencia sanitaria. (Turismo, 2016)

Reservas del restaurante.

- Las reservaciones se deben realizar con un espacio de al menos dos días mínimos de anterioridad.
- Si es en el caso de un menú de gran tamaño se procura que las reservas se den en un lapso de mínimo cinco días.

- Al llegar al establecimiento si es el caso de tener una reserva el personal del servicio debe actuar inmediatamente en la solicitud de datos y por tanto confirmar en la agenda la previa reserva.
- Las reservaciones del restaurante deben canalizarse, por medios electrónicos de mensajes electrónicos por medio de las principales redes sociales a disposición, principalmente por vía correo electrónico.
- El personal de servicio que atienda solicitudes de reserva, debe estar informado sobre todas las actividades relacionadas como tarifas y el contenido del menú a ofrecer.
- La persona encargada debe gestionar la reserva con eficiencia para que este tipo de servicios se destaque y sea de referencia óptima. (Turismo, 2016)

Presentación de la carta a cada comensal:

- En el caso de la emergencia sanitaria actual, se recomienda que la carta del restaurante sea de material de plástico, el cual sea de fácil limpieza una vez usado por los clientes.
- El personal de servicio, está en la obligación de conocer todos los platos ofrecidos en la carta del restaurante, debe conocer cuál de aquellos platos que no se encuentran disponibles, y cuáles son las mejores alternativas, con objeto de guiar al cliente en el momento de elegir el plato a consumir.
- En el caso de la emergencia sanitaria actual, se recomienda que el personal de servicio se acerque con la debida protección de bioseguridad, dando a conocer la oferta del establecimiento con la carta que después de recogerla debe esta ser desinfectada para evitar contaminación.

- Una vez presentada la carta del restaurante, en este caso es perteneciente a una oferta de pescados y mariscos, se debe informar a los clientes acerca de la presencia de agentes alérgicos, como las comidas que contienen crustáceos, pescados y moluscos.
- Una vez presentada la carta, también se deben especificar los platos que no se encuentran disponible, para que tenga conocimiento el cliente.
- El personal de servicio debe tener a disposición los complementos del servicio, como servilletas, cubiertos, etc.
- El personal al momento del servicio de atención al cliente, debe mantener su total higiene e imagen pulcra hacia el cliente,; recomendando que el personal de servicio no toque bajo ningún motivo o circunstancia los alimentos con las manos ni siquiera rozarlos. (Turismo, 2016)

Etapa de despedida y pago el cliente

- En primer lugar no debe existir presión al cliente por tiempo abandonar la mesa y el establecimiento pero por razones de emergencia sanitaria debe existir un lapso de tiempo el cual es definido por el establecimiento para que pueda abandonar el este el lugar.
- Debido a la emergencia sanitaria por el pago del consumo del cliente se procura no tener un contacto directo con cliente a personal de servicio por tanto se recomienda efectuar el pago por tarjetas salvo si no es el caso el dinero en efectivo debe ser desinfectado al recibirlo y al entregar el cambio.
- Antes de que el cliente abandone el establecimiento se le realizó una breve pregunta si le pareció bien los lineamientos llevados a cabo por el personal de servicio sí y preguntar su opinión frente a la calidad de la comida

- Se despide el cliente personalmente esperando su regreso animándole que el establecimiento tendrá ofertas e inclusive un cambio de variación del menú para que el cliente tenga una perspectiva de incertidumbre debido a al regreso de su del consumo en el restaurante.

Guía de sugerencia y reclamos

- Se sugiere realizar este tipo de procedimiento, poniendo toda la atención posible en los reclamos de inconformidades, pidiendo las respectivas disculpas frente a la situación.
- La actitud del personal frente a la sugerencia y reclamos debe ser de escuchar y prometer mejorar el servicio y acoger para lograr mejorar de manera continua. (Turismo, 2016)

Anexo 37. Manual de Buenas prácticas de manufacturas dirigido al personal del establecimiento.

**Manual de buenas prácticas de manufacturas (Bpm) para el personal del restaurante
"Todos Vuelven".**

Enfermedades transmitidas por los alimentos

Para evitar un brote de enfermedad de transmisión alimentaria se establecen:

- Evitar el enfriamiento de los alimentos cocidos de una manera inadecuada.
- Evitar el contacto de alimentos, ya cocidos con productos de origen químico.
- Evitar la conservación de alimentos cocidos a una temperatura ambiente, propicia para desarrollar bacterias.
- Usar guantes pinzas hay en la manipulación de alimentos que se encuentran listos para servir y no tocar con las manos.
- Informar a los administradores sobre presencia de enfermedades y por tanto restringir el acceso al manipulador que se encuentre en estas condiciones. (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2016)

Evitar la contaminación cruzada:

- Es importante el lavado correcto de manos una vez realizada tareas que involucren alimentos crudos.
- Sólo se permite recalentar la comida a una temperatura de 74°C en un período de 2 horas como máximo.
- El personal debe garantizar la seguridad de no padecer enfermedades que desencadenen una propagación de una infección o intoxicación por no mantener una higiene adecuada.

- Se debe evitar la manipulación de los alimentos si el personal padece virus de transmisión vía respiratoria como la gripe o coronavirus inclusive una enfermedad de contagio fecal en contacto con las heces.
- Los manipuladores de alimentos deben evitar laborar si tienen afecciones cutáneas por la contaminación que este factor produce. (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2016)

Peligro de los alimentos

- Se debe observar y evitar a toda costa la presencia de materias extrañas en alimentos como vidrio o madera y la presencia de osamenta de animal en los alimentos.
- Tener cuidado que las mesas e instalaciones no se encuentren contaminados con sustancias peligrosas no aptas para el consumo humano.
- Evitar los alimentos expuestos durante un tiempo determinado mayor a 2 horas a temperatura de ambiente entre (20° y 45° C), donde se desarrollan las condiciones propias para el crecimiento bacteriano.
- Es recomendable observar las fechas de vencimiento por tanto se considera tener una manipulación correcta de los mismos.
- Se recomienda al agua potable tratarla en proceso de ebullición, durante 5 minutos y luego enfriar, o se recomienda el uso del agua agregado dos gotas por cada litro por 30 minutos, además del uso del agua mineral. (Agencia Nacional de Regulación, 2015)

Contaminación cruzada:

- Evitar el riesgo de contaminación cruzada indirecta por agentes transmisores como utensilios, tablas y cuchillos que se encuentren con sustancias de un producto usado en la manipulación de otro tipo de alimentos al mismo tiempo.

- Instaurar el protocolo del uso de color de tablas y cuchillos, los utensilios de color verde sean para vegetales y frutos, de color blanco para lácteos o derivados, de color azul específicamente para pescados, de color amarillo para aves y cerdos, finalmente, de color rojo para carnes de ternera carnes rojas.
- Se recomienda usar contenedores con tapas herméticas para evitar que los alimentos crudos o cocinados se mezclen unos con otros.
- La contaminación cruzada puede producirse en cualquiera de los procesos desde la adquisición, transporte, almacenamiento y preparación. (Carolina Reid, et al., 2018)

Control de Plagas

- Se debe asegurar las buenas condiciones de las infraestructuras.
- Todo residuo de comida/bebida en el área de comedor, los residuos de alimentos en la cocina, debe ser retirados y las áreas deben permanecer limpias.
- No pasar desapercibido la presencia de un insecto/roedor/insecto, debido a que detrás de aquello se encuentran una infestación.
- Almacenar de manera correcta los tipos de alimentos, eliminar desechos acumulados, mantener el orden y limpieza.
- Realizar la desinfección constante de las áreas de trabajo, recomendación del personal manipulador de alimentos, debe asegurarse el estado de salud en óptimas condiciones.
- Se debe llevar a cabo el proceso de lavado de equipos de la siguiente manera: el raspado de residuos sólidos, el lavado con detergente y agua potable.
- Desinfectar con sustancias propias para estos procesos y posterior que se cumpla por varias veces al día se recomienda desinfectar en agua caliente por 80°C, alrededor de 5 minutos.

- Se recomienda no dejar puertas, ventanas, sitios de ventilación, tragaluces abiertos, puede atraer a la inserción de plagas al establecimiento.
- En el caso de los insectos, es recomendable cambiar focos de tipo incandescente por ahorradores de energía, estos atraen menos a ese tipo de plagas, usado como principal medida. (Agencia Nacional de Regulación, 2015)

Procesos de cocción de los alimentos

- Se recomienda una cocción de la manera correcta que con el almacenamiento correcto alarga la vida útil de los platos, además de recomendar que durante el periodo del proceso de la cocción se controlen tiempo como temperatura de los alimentos debido a que los microorganismos vivos no pueden reproducirse en tiempo largos y en temperaturas no adecuadas.
- Los alimentos de alto riesgo que se consideran aquellos que son están listos por el consumo mi bajo condiciones como tiempo humedad experimentan un desarrollo de agentes patógenos.
- Los alimentos de bajo riesgo son aquellos que salvo si la manipulación no es la adecuada, permanecen a una temperatura ambiente y no se echan a perder salvo si la manipulación no es la adecuada, una vez realizada la cocción de los alimentos deben ser protegidos debido a la contaminación que se da por medio de la manipulación.
- Los alimentos los cuales ya han sido cocinados y se mantienen por periodos largos en un rango de temperatura que se consideran peligrosas por fomentar un ambiente idóneo para el crecimiento bacteriano y pueden causar enfermedades

- Se recomienda que los alimentos una vez preparados deben enfriarse no más de 2 horas en temperatura de 60°C y no más de si estos se enfrían de 4 horas en temperaturas desde 21°C a 4 °C.
- Los alimentos se deben cocinar a una temperatura interior del alimento que esta sea superior a los 70°C, con la finalidad de garantizar la seguridad alimentaria, previniendo de esta manera inactivando la acción de agentes patógenos que provocan las enfermedades de transmisión alimentaria consideradas como peligrosas.
- No deben bajar la temperatura por medio de equipos de congelación refrigeración, ya que su utilidad es mantener temperaturas y no bajarlas; una vez que los alimentos permanecen más de 4 horas en un rango de temperatura peligrosa esta deben ser desechados.
- Los alimentos preparados mantenidos en temperaturas calientes deben ser iguales o superiores a 60°C, todo alimento a temperaturas calientes, deben mantenerse tapado por un tiempo considerable para evitar un enfriamiento por la evaporación y luego el enfriamiento y las adecuaciones de microorganismos patógenos.
- En el caso de descongelar alimentos en microondas esto se debe consumir de manera inmediata no debe estar sujeto a un recalentamiento.
- Se recomienda que los alimentos al guardarse en el refrigerador no deben estar tibios, si se encuentran calientes deben enfriarse rápido, no dejar a temperatura ambiente por mucho tiempo para así apartar de microorganismos que se desarrollen en temperatura de peligro. (Carolina Reid, et al., 2018)

La manipulación de alimentos

Se producen por una falta de higiene al manipular alimentos, por parte del personal a cargo, se afectan principalmente a los niños ancianos mujeres embarazadas es decir, personas

vulnerables; la incorrecta manipulación de alimentos puede desembocar en una infección transmitido por los alimentos o en la intoxicación transmitida por los alimentos.

- El grado de infección depende siempre de la cantidad de microorganismos e ingerido por tanto se dan las siguientes pautas:
- se recomienda inspeccionar los ingredientes antes del uso para descartar al final un sabor color u olor en el cual se convierte en una posible causa de contaminación.
- Las frutas y verduras, se deben lavar con agua corriente luego se deben secar para evitar un deterioro y no desarrollar agentes patógenos.
- Se recomienda desinfectar los alimentos con una solución de un litro de agua y dos gotas de hipoclorito de sodio al 5%;
- Se recomienda un correcto método de descongelación de los alimentos manteniendo cadena de frío.
- Se debe tener cuidado con los alimentos de mayor riesgo de contaminación como los productos de mar, deben descongelarse antes de su respectivo uso con el método de descongelación en el refrigerador/ nevera, para no perder calidad y evitar la proliferación de bacterias.
- Los alimentos que están cocidos y congelados sólo se puede descongelar a una temperatura inferior a 4°C no deben congelarse nuevamente.
- Se debe tener mayor cuidado en los alimentos que es contienen una actividad de agua mayor y por tanto resulta de fácil descomposición como las proteínas cárnica los vegetales y frutas lácteos embutidos quesos pan etc.
- Se recomienda colocar en orden los alimentos en equipos de refrigeración, las proteínas crudas se deben ubicar en la parte inferior, los alimentos cocidos en la parte de en medio

y los productos lácteos deben ubicarse en la parte superior. (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura, 2016)

Higiene de manipulador de alimentos

- En primer lugar no debe faltar la higiene en el trabajo de un manipulador de alimentos, deben ser responsables al momento de llevar a cabo la manipulación.
- El estado de salud de una persona debe ser óptima no debe tener dificultades respiratorias y estomacales; sobre todo no tener enfermedades de tipo cutánea o cortadora, heridas abiertas en el momento de realizar la manipulación por la probabilidad de contener bacterias que contaminen los alimentos.
- En la higiene personal del manipulador debe tener un hábito adecuado de ducharse antes de ingresar al lugar de trabajo, y una vez en el lugar de trabajo realizar el respectivo del lavado de manos antes de tocar y manipular los alimentos, después de realizar otra actividad ajena a la manipulación de alimentos.
- Tocarse diferentes partes del cuerpo como la cara, el cabello y luego estornudar gérmenes que pueden llegar a contaminar los alimentos.
- La vestimenta del manipulador, se va a utilizar de tipo diario y esas deben tener uniformidad junto con el calzado para el tipo de actividad a realizar.
- En primer lugar se caracteriza por la gorra, cofia o malla de cabello. con el fin de cubrir totalmente la el área, porque con solo la caída del cabello de manipulador sólo los alimentos resulta una contaminación de tipo física.
- Se recomienda una chaqueta de colores claros, en la cual sólo debe utilizarse en el área de trabajo ya que está protege a los alimentos de un tipo de contaminación.

- Se debe utilizar una mascarilla la cual deba cubrir tanto en nariz y boca esta es imprescindible al momento de elaborar manipular alimentos, enfocado directamente por la emergencia sanitaria actual, porque una de las maneras de contaminación llega a dar sí caen gotas por residuos de vías respiratorias como nariz y boca caen en los alimentos y estos automáticamente se contamina se encuentren crudos o cocidos por eso la importancia de la mascarilla.
- Los guantes son específicamente para manipular alimentos que ya se encuentran cocinados, dado el caso de que no pueden utilizarse utensilios en los que eviten encontrar en contacto con los alimentos.
- El calzado debe ser exclusivo solo para el lugar de trabajo no puede ingresar al área laboral si no se encuentra debidamente preparado.
- Enfocan los hábitos higiénicos en la manipulación de los alimentos, por parte de los manipuladores, por ejemplo en el caso de una de sufrir una enfermedad debe comunicar al administrador sobre su padecimiento, y de ser necesario el manipulador está en la obligación de proteger sus cuidados y evitar tener hábitos como estornudar o hablar sobre los alimentos.
- Los hábitos de estornudar toser o hablar, deben cubrirse la boca con más cuidado si se toca áreas como ojos, nariz y boca sin protección debe inmediatamente realizar el debido lavado y desinfección de las manos.
- Los hábitos que se consideran deseables en las actividades de un manipulador de alimentos es en base al uso de sus utensilios las superficies que utilizan debe ser lavadas periódicamente, antes y luego de usarlos para evitar un riesgo de contaminación.

- Se deben lavar periódicamente vajilla y cubiertos, antes de usarlos para servir estos previamente deben estar desinfectados y hervidos, salvo en el caso de ser dirigido los cubiertos a los clientes si estos seres restaurante no cuenta con utensilios de plástico que previenen una contaminación directa.
- Se debe mantener la higiene y orden tanto de manera interna como externa y de cuidar todo tipo de instalaciones en los restaurantes, como la desinfección, limpieza de pisos hasta la preparación de los alimentos dirigidos al consumo de los clientes.
- El personal no debe fumar, mascar chicles, caramelos o escupir en áreas de preparación de los alimentos estos se consideran como hábitos no deseados bajo ninguna circunstancia.
- No deben usar uñas largas o con esmalte, aquí se detalla la presencia de gérmenes y puede derivar a una contaminación de tipo química por el esmalte utilizado en las uñas.
- No se debe usar anillos, pulseras ni relojes al momento de ingresar al área de manipulación de alimentos debido a que se encuentran bacterias que caen en los alimentos provocando un problema de salud al cliente.
- No se debe manipular alimentos directamente con las manos, algo si no está con una protección de guantes de látex o instrumentos que eviten el contacto directo con los alimentos ya cocidos.
- Evitar la manipulación o el contacto directo del personal con los alimentos ya cocidos, sin previo cuidado y desinfección de manos.
- No debe usarse los servicios higiénicos con la indumentaria de trabajo puesto por ser objeto a contaminación. (Agencia Nacional de Regulación, 2015)

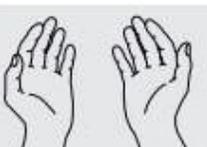
Ilustración 38. Procedimiento de lavado de manos



Fuente: Organización Mundial de la Salud (2020)

Ilustración 39. Procedimiento de desinfección de manos

0 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

		
<p>Mójese las manos con agua;</p>	<p>Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;</p>	<p>Frótese las palmas de las manos entre sí;</p>
		
<p>Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;</p>	<p>Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;</p>	<p>Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;</p>
		
<p>Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;</p>	<p>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;</p>	<p>Enjuáguese las manos con agua;</p>
		
<p>Séquese con una toalla desechable;</p>	<p>Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;</p>	<p>Sus manos son seguras.</p>

Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020)

Higiene general de utensilios y equipos

Llevar a cabo este tipo de procedimientos es imprescindible para evitar una posible contaminación por parte de residuo de alimentos o por parte del manipulador.

- El sistema de limpieza se recomienda darse combinado con métodos químicos y de desinfección alternativos al agua como el uso del calor, limpieza al vacío.
- Para realizar la limpieza se debe contar con tres procedimientos que se cumplirán a cabalidad: las sustancias químicas, el método y la temperatura que sea la adecuada.
- El detergente usado como empleo de la desinfección se debe determinar un plazo de extensión de un minuto, con el objeto de soltar la suciedad de la superficie.
- Se debe atender las especificaciones o requerimientos de equipos y utensilios, vajillas, ollas, etc.
- Se recomienda no mezclar desinfectantes y detergente de ningún tipo, por la peligrosidad de toxicidad e reactivación de poder limpiador.
- El personal a cargo debe establecer un plan de limpieza que sea adoptada a las necesidades y áreas que necesiten una limpieza de manera periódica.
- Debe establecerse la limpieza con el uso de agua potable. (Carolina Reid et al., 2018)

Medidas de higiene de limpieza y desinfección para establecimientos por emergencia sanitaria Covid-19.

- Se recomienda el correspondiente lavado de manos a todo el personal con una duración como mínima de 45 segundos.
- Se recomienda el uso de agua potable de fuentes confiables.
- El equipo de prevención utilizado como las mascarillas y guante, deben ser depositadas en un envase con tapa con su respectiva funda.
- Se recomienda no dejar preparada las soluciones de un día para el otro, deben ser preparados diariamente.
- Se recomienda marcar o etiquetar los envases según el producto a preparar solución.

(Ministerio de Salud et al., 2020)

Recomendaciones de cada una de las etapas de la elaboración.

Etapa compra o adquisición de materia prima

- Se deben determinar puntos de aceptabilidad a las especificaciones propias realizando el debido registro.
- Se deben percibir productos que manifiesten calidad y uniformidad procurando la correcta manipulación de los productos en el proceso de la compra, para evitar se contaminen con otros antes de ingresar las materias primas en el establecimiento.
- Se recomienda tener una puerta de acceso solo para el ingreso de las materias primas.
- Los horarios de ingreso de alimentos, deben darse en horarios que se encuentren fuera de horarios de mayor tráfico.

- Es recomendado previamente realizar las compras disponer del almacenamiento necesario para que los alimentos no pierdan cadena de frío ni se encuentren expuestos a contaminación de índole.
- Se realiza la debida revisión o inspección de la materia prima recién llegada y que estas no presenten aspectos de deterioro o un tipo de falta de higiene.
- Este proceso de revisión debe llevarse a cargo por la persona a cargo de las compras, y manifestar la materia prima que se rechaza y posteriormente detallar el motivo de este proceso en el debido registro de la ficha del departamento de compras y almacenamiento.
- Se observan los productos que tienen fecha de caducidad cortas y se recomienda no comprarlo.
- La materia prima que se encuentre en material como cartón o plástico, debe ser removido para evitar el ingreso de contaminación externa. (Agencia Nacional de Regulación, 2015)

Etapa del almacenamiento de productos

- Se recomienda etiquetar los productos e identificarlos antes de almacenarlos.
- En los equipos de refrigeración, evitar la sobrecarga de productos de tipo alimentario, debido a que dificulta en cierta parte la limpieza y la circulación equitativa del aire dentro de los equipos.
- Para los productos los cuales no necesitan refrigeración o un equipo de congelación, se recomienda que estén separado de las paredes, techo y suelo por alrededor de 15 centímetros.
- Las tarimas o estantes deben ser primordiales para el almacenamiento de este tipo de materias primas, el almacenamiento en equipo de refrigeración se recomienda que se dividan por sectores para definir los diferentes usos o como se colocarán
- Se recomienda colocar alimentos separados en diferentes equipos, pero dado que no es el caso, se recomienda que los recipientes de los alimentos elaborados estos deben permanecer cerrados y cerrado herméticamente, se recomienda que los alimentos crudos se colocan en la parte de abajo, de manera que no reciban gotas de residuos de carnes crudas, de aves, pescados o huevos.
- En el stock del almacenamiento de productos se recomienda la rotación e incorporación del sistema (PEPS), este consta que lo primero que ingresa, es según lo primero que sale, por eso la importancia de registrar el ingreso de la mercadería, así como su salud para el área de producción.

- Se recomienda tener un una ficha para realizar las actividades de limpieza, en las unidades en las cuales se sometan a almacenamiento y mantener sobre todos los productos en una envoltura en la cual se mantengan protegidos de no derramar líquidos, ni agentes contaminantes a otros productos,
- Se recomienda trasladar los productos del envase original, salvo si este no garantiza una seguridad de la permanencia del alimento y por tanto, se recomienda etiquetar los productos los cuales se almacenen sean estos refrigerados o también congelados.
- En el almacenamiento de alimentos no perecederos, consta mantener un ambiente ordenado en los lugares de depósito, en donde van a permanecer.
- Los alimentos no perecederos deben encontrarse en un estado de higiene y conservación adecuados almacenados en lugares frescos y secos, no deben tener humedad que perjudica el producto, tampoco contacto con luces ni ambientes exteriores, ni la presencia de plagas, tampoco deben tener presente basura acumulada en esas áreas.
- Los alimentos enlatados no deben encontrarse pinchados y tienen uno de sus extremos o lateral defectuoso se procederá a desecharse, además de que si se presenta en las latas hendiduras alguna, en cualquier parte debe ser rechazar y eliminarse, asimismo como las latas con presencia de óxido.
- La descarga debe darse en el menor tiempo que se pueda, debido a que no debe perder la cadena de frío de los alimentos, los alimentos pertenecientes a refrigeración permanecen a una temperatura entre 4°C a 7°C, y en los alimentos como mariscos que necesiten congelación, en un rango de temperatura de -18 °C. (Agencia Nacional de Regulación, 2015)

El mantenimiento de instalaciones y equipos

Las prácticas de manufactura, en las áreas destinadas a la producción de alimentos

- En los equipos de refrigeración no se debe sobrecargar porque el equipo tiende a trabajar más, generando que la temperatura no sea uniforme.
- Se determina que para prevenir una contaminación no deben existir depósito de basuras cercanas, ni aguas servidas.
- Las zonas deben estar separadas según la actividad que se desarrolla, si no se da el caso debe existir una correcta separación o división, permitiendo usar una misma instalación desinfectados en cada actividad.
- Se recomienda que en paredes pisos y techos en donde se prepara de manera directa los alimentos debe ser accesible en ese caso para poder facilitar la desinfección y limpieza ni se de la contaminación de tipo física ni de carácter biológico.
- La iluminación del área de procesamiento de alimentos, cuenta con una protección en las lámparas con la finalidad que no caigan objetos extraños.
- La ventilación en la cocina tiene que ser con extractor, para evitar humo y vapores concentrados en el ambiente. (Agencia Nacional de Regulación, 2015)

Tabla 52. Ficha de control de temperatura en equipos de refrigeración

 Ficha técnica de control de temperatura de equipos									
Responsable:	Fecha inicio de semana:			Fecha fin de semana:			Equipo:	Producto:	
Horas:									
Lunes									
Martes:									
Miércoles:									
Jueves									
Viernes:									
Sábados:									
Domingos:									
Representante legal:									

Fuente: Elaboración propia

Tabla 55. Formato de lista de compras

 Formato de lista de compras		
Fecha:		
Área De Requerimiento:		
Firma de autorización:		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 57. Características de compra de materia prima del restaurante

 Características esenciales de materia prima para el restaurante "Todos Vuelven".	
Producto:	Características:
Pescado	Debe cumplir una temperatura de 63°C.
	La piel del pescado se debe encontrar brillante y firme.
	Las branquias del pescado son de color rojas y claras sin viscosidad ni ennegrecidas.
	La carne del pescado vuelve una vez presionándole.
	Los ojos del pescado sobresalen y se encuentren limpios, no hundidos.
	El pescado debe tener un olor suave y fresco no a "fuerte olor pútrido".
	El color de la piel debe permanecer gris o azulado.
Camarones	Los langostinos o camarones deben replegarse la cola bajo al tórax.
	Debe contener un olor suave y fresco.

	La carne debe ser firme y elástica.
	El color de la carne no debe ser blanco.
	Se debe conservar en una temperatura de refrigeración de entre 2°C a 7°C.
	No debe contener presencia de parásitos,
Crustáceos	Al comprarse debe encontrarse vivo.
	Su apariencia debe ser de un color brillante.
	Debe tener un olor a mar, a fresco.
	Si el producto no está vivo, debe estar fresco de al menos 2-3 días en refrigeración.
	Se debe conservar en refrigeración de entre 2°C a 7°C.
Moluscos	Las conchas deben permanecer bien cerradas al momento de su compra.
	Deben permanecer en lugar refrigerado con hielo y aireado.
	Deben permanecer vivos y pesados.

	Debe permanecer a una temperatura de entre 2°C a 7°C.	
Pulpo, calamar	La piel debe estar con la piel húmeda	
	La piel debe estar con piel suave.	
	Estos deben tener ojos brillosos.	
	Mantenerse según sea el color.	
	Los tentáculos deben estar adheridos al cuerpo del animal.	
	La carne de estas proteínas debe estar firme.	
	No debe tener olor a pútrido, debe estar con olor suave.	
	Arroz	Verificar que el empaque se encuentre sellado y a su vez limpio.
		Observar que el grano no se encuentre partido.
Vegetales	Compre vegetales no magulladas ni dañadas.	
	Si se compra verduras cortadas, deben permanecer en refrigerados.	
	Colocar las verduras separadas de carnes, al hacer las compras.	

<p>El color debe ser parejo en todo el vegetal o fruta.</p>
<p>No comprar vegetales muy sensibles al tacto, comprar más firmes sin arrugas.</p>
<p>Los vegetales con hojas no deben estar marchitos ni mojados, pueden pudrirse en poco tiempo.</p>
<p>Los tubérculos deben permanecer con cáscara de color parejo.</p>
<p>Al momento de comprar tubérculos con hojas asegurar que estas se encuentren frescas.</p>
<p>Los vegetales observar que no tengan manchas y que no sean carcomidas por insectos.</p>

Fuente: (Perú, s.f.)

Tabla 58. Tabla de temperaturas de almacenamiento para mariscos y pescados



TABLA DE ALMACENAMIENTO

Temperatura:	Refrigeración	Congelación
	(4 °C)	(-18°C)
Pescados Magros	1-2 días	6-8 meses
Pescados Grasos	1-2 días	2-3 meses
Pescado Cocido	3-4 días	4-6 meses
Pescado Ahumado	14 días	2 meses
Camarones	1-2 días	3-6 meses
Ostiones	1-2 días	3-6 meses
Langosta	1-2 días	3-6 meses
Calamares Frescos	1-2 días	3-6 meses
Pescados Enlatados	después de abrir fuera de la lata	

Fuente: Administración de medicamentos y alimentos (FDA) 2018