



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**  
**LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA**

Propuesta para la Reestructuración del área de Servicio del Restaurante  
“CORVINATUKA”, en la Ciudad de Guayaquil.

**AUTORES:** Bajaña Jorgge Karen Elizabeth  
Morán Manrique Andrés Josué

**TUTOR:** Lcda. Viviana Teresa Villa Cox, MGS

**GUAYAQUIL, ABRIL, 2021**



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



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

---

**Guayaquil, 8 de marzo del 2021**

Q.F Luis Zalamea Molina. MGTR  
**DIRECTOR (A) DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA**  
**FACULTAD 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 área de Servicio del Restaurante “CORVINA TUKA”, en la Ciudad de Guayaquil** de los estudiantes **Bajaña Jorge Karen Elizabeth** y **Morán Manrique Andrés Josué** indicando que ha(n) 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 las estudiantes están aptas para continuar con el proceso de revisión final.



Firmado electrónicamente por:  
**VIVIANA**  
**TERESA**

**Lcda. Viviana Teresa Villa Cox, MGS**  
**C.I. 0930472162**  
**Fecha: 08/03/2021**



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



**ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD**

Habiendo sido nombrado **Lcda. Viviana Teresa Villa Cox, MGS**, tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por: **Bajaña Jorge Karen Elizabeth** con **C.I 1206415299** y **Morán Manrique Andrés Josué** con **C.I 0930131719** 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 área de Servicio del Restaurante “CORVINA TUKA”, en la ciudad de Guayaquil.** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio **URKUND** (indicar el nombre del programa antiplagio empleado) quedando el 2% de coincidencia.

**LINK:** <https://secure.arkund.com/old/view/92806308-688195-657039#DcM7CoAwEAXAu2wd5G0+G81VJIUEIRSmSSne3TcwrzxTyq6AUyh7Dhw5sXHmtTqZ/R796u0Y7ZSCBRo8bciWoeZj+n4=>

**URKUND**

**Document Information**

<b>Analyzed document</b>	URKUND- Actualizado.docx (D97244075)
<b>Submitted</b>	3/4/2021 7:16:00 PM
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	viviana.villac@ug.edu.ec
<b>Similarity</b>	2%
<b>Analysis address</b>	viviana.villac.ug@analysis.arkund.com



Firmado electrónicamente por:

**VIVIANA  
TERESA**

**Lcda. Viviana Teresa Villa Cox, MGS**  
**C.I. 0930472162**



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



**ANEXO VIII - INFORME DEL DOCENTE REVISOR**

Guayaquil, 19 de Marzo del 2021

Q.F Luis Zalamea Molina. MGTR

**DIRECTOR (A) DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA**  
**FACULTAD 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 área de Servicio del Restaurante “CORVINA TUKA”, en la Ciudad de Guayaquil** de los estudiantes **Bajaña Jorge Karen Elizabeth** con **CI. 1206415299** y **Morán Manrique Andrés Josué** con **CI. 0930131719**. 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 **7** 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 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,



Firmado electrónicamente por:  
**ANAMARIA BELEN**  
**MEDINA ESPINOSA**

**Ing. Anamaria Belén Medina Espinosa, MBA**

**C.I: 0922527247**

**Fecha: 19/03/2021**



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



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TESIS / TRABAJO DE GRADUACIÓN			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Propuesta para la reestructuración del área de servicio del restaurante “CORVINA TUKA”, en la ciudad de Guayaquil.		
Desarrollo local y emprendimiento socio-económico sostenible y sustentable.			
<b>AUTORES:</b> (apellidos/nombres):	Bajaña Jorge Karen Elizabeth Morán Manrique Andrés Josué		
<b>REVISOR(ES) / TUTOR (ES):</b> (apellidos/nombres):	Tutor: Lcda. Viviana Teresa Villa Cox, MGS Revisor: Ing. Anamaria Belén Medina Espinosa, MBA		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Ingeniería Química		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>			
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en Gastronomía		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de Abril de 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	129
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Reestructuración área de Servicio		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Restaurante, Reestructuración, Servicio, Gastronomía, Auditoría		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El presente trabajo de titulación comprende una propuesta para la reestructuración del área de servicio del restaurante “Corvina Tuka”, en la ciudad de Guayaquil. La finalidad de este documento de investigación es evaluar el estado situacional actual de local, debido a la crisis sanitaria mundial que ha afectado al mercado gastronómico, los establecimientos deben adaptarse a los cambios, efectuar medidas de bioseguridad y acatar las predisposiciones implementadas por el gobierno para precautelar la seguridad de colaboradores y clientes; además, de las falencias ya existentes en el área de servicio. Por eso, es importante levantar datos e información mediante entrevistas, encuestas y auditoría interna, plantear varias propuestas que sirvan para corregir errores, mejorarla organización, ejecutar las responsabilidades y funciones del personal en su área asignada. Este proyecto investigativo fue elaborado con el objetivo de sugerir acciones que lleven al incremento de la comodidad, preferencia y satisfacción de los clientes a través de cambios en la infraestructura del área de servicio. Tales como, reubicación de mesas, actualización de menú, uniformidad isologo del restaurante; además, la aplicación de un manual donde se especifique los procedimientos generales y de bioseguridad para el personal del área de servicio y la correcta atención al cliente, esto denota un punto clave para la fidelización de posibles nuevos clientes; con estas sugerencias se buscó optimizar el desempeño de las funciones y así evitar reprocesos o pérdidas de ventas, también incrementar el beneficio del dueño del establecimiento, tanto en su economía como en su categoría.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	Si		
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	Teléfono: 0960025607 0989822623	E-mail: <a href="mailto:Karen.bajanaj@ug.edu.ec">Karen.bajanaj@ug.edu.ec</a> <a href="mailto:Andres.moranm@ug.edu.ec">Andres.moranm@ug.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	Nombre: Q.F. Luis Zalamea Medina. MGTR		
	Teléfono: (04)2287072, 228-7258, 222-8695, 228-4505		
	E-mail: <a href="mailto:luis.zalamea@ug.edu.ec">luis.zalamea@ug.edu.ec</a>		



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



**ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USOS NO COMERCIAL DE LANOBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINESNO ACADÉMICOS**

Nosotros, **Bajaña Jorge Karen Elizabeth** con **CI. 1206415299** y **Morán Manrique Andrés Josué** con **CI. 0930131719** certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “**Propuesta para la restructuración del área de servicio del restaurante “CORVINA TUKA”, en la ciudad de Guayaquil.**” Según el CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN\*, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Karen Bajaña J.

**Bajaña Jorge Karen Elizabeth**  
**C.I: 1206415299**

Andrés Morán.

**Morán Manrique Andrés Josué**  
**C.I: 0930131719**

\*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



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



**DEDICATORIA**

Si escuchas una voz dentro de ti que dice “no puedes pintar”, entonces pinta, y la voz  
será silenciada. -Vicent Van Gogh-

A mis padres, hermanas y abuela, por guiar mis pasos por el camino  
de la honestidad, esfuerzo y amor. En especial a mi hermano  
por respetar mis decisiones además de su apoyo incondicional.

**Andrés Morán Manrique.**

En Primer lugar, dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar sin duda a una de las  
etapas más importantes de mi vida.

A mis padres por el apoyo incondicional ellos son el pilar  
fundamental, gracias por enseñarme la  
importancia de la vida, esfuerzo y  
sacrificio.

A mi abuela que es una guerrera, le estoy cumpliendo una de las  
promesas que le hice  
A mi hermano por los consejos y la ayuda que  
me brindo en mi carrera Universitaria.

**Karen Bajaña Jorge.**



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



**AGRADECIMIENTO**

Le agradecemos infinitamente a nuestros padres, quienes son los pilares fundamentales de nuestras vidas, los cuales nos brindan su apoyo en esta etapa fundamental e importante de la formación universitaria.

Le agradecemos a los docentes que siempre estuvieron dispuestos a guiarnos y enseñarnos, a nuestros amigos y compañeros de aula por su confianza.

Le agradecemos a nuestra tutora Viviana Villa Cox, quien fue la guía primordial para poder estar encaminados hacia el éxito del proyecto de trabajo de titulación.

Gracias a todas las personas que nos brindaron su ayuda en nuestro Proyecto.

**Andrés Morán Manrique & Karen Bajaña Jorge.**

## ÍNDICE

ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE TUTOR DEL TRABAJO DE	II
ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	III
ANEXO VIII - INFORME DEL DOCENTE REVISOR	IV
ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USOS NO COMERCIAL DE LANOBRA CON FINES NO ACADÉMICOS	VI
ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)	XVI
ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)	XVII
INTRODUCCIÓN	19
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>21</b>
1.1 Planteamiento Del Problema.	21
1.2 Situación Problemática	22
1.3 Descripción Del Problema	22
1.4 Preguntas de Investigación	23
1.5 Objetivos De La investigación	24
1.5.1 Objetivo General	24
1.5.1 Objetivos Específicos	24
1.6 Objetivos De La Investigación	24
1.6.1 Objetivo General	24
1.6.2 Objetivos Específicos	24

1.7 Justificación De La Investigación	24
1.8 hipótesis	26
<b>CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO</b>	<b>27</b>
2.1 Restaurante	27
2.1.1 Origen	27
2.1.2 Clasificación De Restaurantes	28
2.1.3 Áreas del restaurante	29
2.1.3.1 Área De Servicio De Un Restaurante	29
2.1.4 Procedimientos operacionales de un restaurante	31
2.1.5 Características	32
2.2 Reestructuración	33
2.2.1 Tipos de reestructuración empresarial	34
2.3 Puntos críticos de control de un restaurante	36
2.4 Buenas prácticas de manufactura	37
2.5 Corvina Tuka	37
2.5.1 Historia.	37
2.5.2 Características	38
2.5.3 Sector/ Ubicación	38
2.5.4 Capacidad de clientes / personal	39
<b>2.6 Marco legal</b>	<b>39</b>

2.6.1 Clasificación de los establecimientos	39
2.6.2. Reglamento turístico para establecimiento de alimentos y bebidas	40
2.6.3 Requisitos del área de servicio	43
2.6.4 Requerimientos básicos de buenas prácticas de manufactura	44
2.6.5 Permisos para el funcionamiento	45
2.6.6 Producción higiénica de materias primas de los alimentos	47
2.6.7 limpieza, mantenimiento e higiene del personal en la producción primaria	48
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>49</b>
3.1 Enfoque de la investigación	49
3.1.1 Cuantitativo	49
3.1.2 Cualitativo	50
3.1.3 Mixto	50
3.2 Tipo y Nivel de Investigación	51
3.2.1 Investigación Descriptiva	51
3.2.2 Investigación Exploratoria	51
3.2.3 Investigación Bibliográfica	52
3.2.4 Investigación de campo	52
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	52
3.3.1 Entrevistas	52
3.3.2 Encuestas	53

3.3.3 Universo	54
3.3.4 Muestreo	55
3.3.5 Muestra	55
3.3.7 Fórmula para población infinita:	56
3.5 Diagnóstico Situacional	57
3.5.2 Procesos actuales	59
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>60</b>
4.1 Análisis de los Resultados	60
4.1.1 Resultados de la Entrevista	60
4.1.2 Resultados de los Cuestionarios y Encuestas	63
4.1.1 Resultados de Auditoría Interna	77
4.1.2 Propuesta	79
4.2.1 Propuesta de restructuración del Restaurant “Corvina Tuka”	79
4.2.2 Propuesta de Manual de Procedimiento Generales para el área de Servicio del Restaurant “Corvina Tuka”	88
4.2.2.1 Manual de procedimientos para el área de Servicios del Restaurante “Corvina Tuka”	88
4.2.2.2 Manual de Bioseguridad del Restaurante la Corvina Tuka en la ciudad de Guayaquil.	97
4.1.3 Perfiles del personal de la Corvina Tuka	103
4.1.4 Procesos operativos	104
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>106</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>107</b>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
----------------------------	-----

<b>ANEXOS</b>	1190
---------------	------

Anexo 1. Entrevista al propietario.	1190
-------------------------------------	------

Anexo 2. Entrevista para meseros	122
----------------------------------	-----

Anexo 3. Encuestas físicas	123
----------------------------	-----

Anexo 4. Encuesta online	125
--------------------------	-----

Anexo 5. Cotización de Isologo	129
--------------------------------	-----

Anexo 6. Cotización de Rediseño de Menú	129
---	-----

## **ÍNDICE DE TABLA**

Tabla 1. Lista de utensilios que posee la Corvina Tuka para el área de servicio	57
---	----

Tabla 2. Problemas más habituales	61
-----------------------------------	----

Tabla 3. Check list	78
---------------------	----

Tabla 4. Perfiles como propuesta para los colaboradores de La Corvina Tuka	105
--	-----

Tabla 5. Tabla de Presupuesto	106
-------------------------------	-----

## **ÍNDICE DE GRAFICO**

Gráfico 1. Frecuencia de visita restaurantes comida típica .....	63
--	----

Gráfico 2. Medidas de bioseguridad esperadas.....	64
---	----

Gráfico 3. Tipo de acompañante para visitar restaurantes de comida típica .....	65
---	----

Gráfico 4. Aspectos de importancia dentro de un restaurante.....	66
--	----

Grafico 5. Aspectos de importancias en área de servicio.....	67
--	----

Grafico 6. Rango de precios .....	68
-----------------------------------	----

Grafico 7. Reconocimiento de la Corvina Tuka .....	69
Gráfico 8. Frecuencia de visita.....	70
Gráfico 9. Cumplimiento de medidas de bioseguridad .....	71
Grafico 10. Visita al establecimiento.....	72
Grafico 11. Visita al establecimiento.....	73
Gráfico 12. Nivel de satisfacción respecto al servicio.....	74
Gráfico 13. Nivel de satisfacción de infraestructura .....	75
Gráfico 14. Aspectos de mejora para el restaurante .....	76

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ejemplo de distribución del área de servicio.....	31
Ilustración 2. Ubicación de la Corvina Tuka.....	38
Ilustración 3. Requisitos para el funcionamiento de establecimientos de productos del mar.....	46
Ilustración 4. Requisitos para el funcionamiento de restaurantes regulado por le ARCOSA.....	47
Ilustración 5. Interior del local.....	80
Ilustración 6. Nuevo Isologo.....	81
Ilustración 7. Anterior Isologo.....	81
Ilustración 8. Menú actual.....	82
Ilustración 9. Menú actual.....	83
Ilustración 10. Menú actual.....	83
Ilustración 11. Propuesta de actualización de menú.....	84
Ilustración 12. Propuesta de actualización de menú.....	85
Ilustración 13. Propuesta de actualización de menú.....	85

Ilustración 14. Propuesta de actualización de menú.....	86
Ilustración 15. Menú de bebidas.....	86
Ilustración 16. Organización de inmobiliarios.....	87
Ilustración 17 Alcance.....	94
Ilustración 18 Diagrama de procesos del área de servicio.....	95
Ilustración 19. Uniforme de servicio.....	96
Ilustración 20. Procesos como propuesta en área de servicio para la Corvina Tuka .....	106
Ilustración 21. Cotización rediseño isologo.....	129
Ilustración 22.Cotización diseño material para vendedores.....	129



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA  
LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA



**ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)**

**Propuesta para la reestructuración del área de servicio del restaurante “CORVINATUKA”, en la ciudad de Guayaquil.**

**Autores:** Bajaña Jorgge Karen Elizabeth y Morán Manrique Andrés Josué.

**Tutor:** Lcda. Viviana Teresa Villa Cox, MGS.

El presente trabajo de titulación comprende una propuesta para la reestructuración del área de servicio del restaurante “Corvina Tuka”, en la ciudad de Guayaquil. La finalidad de este documento de investigación es evaluar el estado situacional actual de local, debido a la crisis sanitaria mundial que ha afectado al mercado gastronómico, los establecimientos deben adaptarse a los cambios, efectuar medidas de bioseguridad y acatar las predisposiciones implementadas por el gobierno para precautelar la seguridad de colaboradores y clientes; además, de las falencias ya existentes en el área de servicio. Por eso, es importante levantar datos e información mediante entrevistas, encuestas y auditoría interna, plantear varias propuestas que sirvan para corregir errores, mejorar la organización, ejecutar las responsabilidades y funciones del personal en su área asignada. Este proyecto investigativo fue elaborado con el objetivo de sugerir acciones que lleven al incremento de la comodidad, preferencia y satisfacción de los clientes a través de cambios en la infraestructura del área de servicio. Tales como, reubicación de mesas, actualización de menú, uniformidad e isologo del restaurante; además, la aplicación de un manual donde se especifique los procedimientos generales y de bioseguridad para el personal del área de servicio y la correcta atención al cliente, esto denota un punto clave para la fidelización de posibles nuevos clientes; con estas sugerencias se buscó optimizar el desempeño de las funciones y así evitar reprocesos o pérdidas de ventas, también incrementar el beneficio del dueño del establecimiento, tanto en su economía como en su categoría.

**Palabras clave:** Restaurante, Reestructuración, Servicio, Gastronomía, Auditoría



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

---

**Proposal for the restructuring of the service area of the restaurant "CORVINA TUKA", in the city of Guayaquil.**

**Author:** Bajaña Jorge Karen Elizabeth y Morán Manrique Andrés Josué.

**Advisor:** Lcda. Teresa Villa Cox, MGS

This degree work includes a proposal for the restructuring of the service area of the restaurant "Corvina Tuka", in Guayaquil city. The purpose of this research paper is to evaluate the current situation of it, due to the global health crisis that has affected the gastronomic market, establishments must adapt to the changes, carry out biosecurity measures and comply with the provisions implemented by the government to ensure the safety of employees and customers, also to the existing shortcomings in the service area. Therefore, it is important to collect data and information through interviews, polls and internal audits, to make several proposals to correct errors, improve the organization, to carry out the responsibilities and functions of the personal in their assigned area. This research project was developed with the objective of suggesting actions to increase the comfort, preference and satisfaction of customers through changes in the infrastructure of the service area. Such as, relocation of tables, updating the menu, uniformity and isologo of the restaurant; also the application of a manual where the general and biosafety procedures are specified for the personal of the service area and the correct customer service, this denotes a key point for the loyalty of possible new customers; with these suggestions we sought to optimize the performance of the functions and thus avoid reprocesses or loss of sales, also to increase the benefit of the owner of the establishment, both in its economy and in its category.

**Keywords:** Restaurant, Restructuring, Service, Gastronomy, Audit



## **INTRODUCCIÓN**

El establecimiento Corvina Tuka, está ubicado en Samanes 1 en el norte de Guayaquil, según su propietario cuenta con una estandarización de procesos dentro de su cocina, no obstante, carecen de la misma en el área de servicio del establecimiento. En el área de servicio es fundamental estar en contacto directo con el cliente, por tanto, es importante dar una buena primera impresión y hacer que el tiempo en el restaurante sea placentero para lograr que el cliente se sienta cómodo y piense en volver.

En la actualidad, establecimientos o negocios dedicados a esta actividad comercial, sufren una caída económica, debido a la crisis sanitaria que atraviesa a nivel global, por causa de la presencia del virus COVID19 que azotó de manera directa a la economía del país siendo la ciudad de Guayaquil una de las más afectadas, a causa de este problema sanitario el presidente de la República del Ecuador mediante decreto presidencial N° 1017, 2020, el cual acoge varios artículos de la constitución, y junto al COE NACIONAL, establece restricciones para enfrentar esta emergencia de salud, y así cuidar la integridad de los ciudadanos, determinando a nivel nacional el estado de excepción el 16 de marzo del año en curso, lo que llevó al cierre temporal de locales de negocios, entre los que se incluye también a los establecimientos gastronómicos.

Después de tres meses de confinamiento, se procedió a tomar medidas de prevención para contrarrestar la propagación del virus y reactivar la economía, con medidas tales como el distanciamiento social, uso de mascarillas, y alcohol antibacterial.



Según (Comité de Operaciones de Emergencias, 2020), el COE nacional, el 21 de agosto por la unanimidad de miembros, designó a cada COE cantonal dando la autorización de la toma de medidas de seguridad pertinentes.

Se estableció, que quienes deban salir de sus hogares para desplazarse a su lugar de trabajo de manera general, deben cumplir con las medidas de bioseguridad, utilizar correctamente las mascarillas tipo N95 o quirúrgicas, y mantener distancia interpersonal de al menos dos metros. Para la reapertura, los locales deben contar con la respectiva señalización de distancia entre mesas, así como con los implementos necesarios para los colaboradores y los usuarios puedan realizar el proceso de desinfección de manos. Además, de acuerdo a la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento. (Ministerio de Turismo, 2020)

Según (Segovia, 2020) propietario del establecimiento, menciona que como oportunidad, al tiempo sin laborar y en confinamiento, los restaurantes que no tuvieron que cerrar definitivamente como “Corvina Tuka” deben aprovechar para buscar mejorar sus ingresos, así como también recibir ideas nuevas e innovadoras por parte de profesionales, para atender a su clientela al momento de su reapertura o normalización, apegándose a los requerimientos establecidos por las entidades veladoras de las normas de higiene, servicio y alimentación que son los encargados de revisar u observar que todo negocio o emprendimiento, brinde servicios óptimos al consumidor.



## CAPÍTULO I

### 1.1 Planteamiento Del Problema.

La Organización Mundial de la Salud declaró oficialmente al COVID-19 como una pandemia desde el 11 de marzo del 2020. En Ecuador la crisis sanitaria afectó negativamente la economía, para el segundo semestre del 2020 el (Banco Nacional del Ecuador, 2020) declaró que el Producto Interno Bruto decreció un 12.4% con respecto al año anterior. Los restaurantes experimentan una caída en las ventas, despidos y en algunos casos hasta cierres; en consecuencia, para mantenerse en el mercado los establecimientos deben adaptarse a los cambios, implementar medidas de bioseguridad y respetar las disposiciones establecidas para precautelar la seguridad de los trabajadores y clientes. (Primicias ec, 2020).

El Restaurante la “Corvina Tuka”, dedicado a ofrecer almuerzos, meriendas y platos a la carta, mantenía sus ventas estables con un aforo de 60 personas dentro de su local junto con todos sus colaboradores, a partir de la crisis que atravesó el país en Marzo del 2020 bajaron drásticamente sus ventas, situación que conllevó a reducir el personal de servicio Sin embargo, se debe considerar que los comensales modernos exigen de un restaurante más que una comida de calidad; requieren de una experiencia completa. Esta experiencia está diseñada desde que el cliente entra hasta que sale del restaurante, es decir, una fusión entre el sabor de los alimentos, el ambiente del lugar y la calidad del servicio. Para un restaurante, la eficiencia no necesariamente significa rapidez, sino un apropiado control del flujo de trabajo, lo cual es crucial para el éxito. (Correa, 2019)



## 1.2 Situación Problemática

El restaurante la “Corvina Tuka” en su área de servicio tienen algunas falencias en sus procesos que conlleva a generar una mala atención a los clientes, dado que no cuenta con manuales de procedimientos que estandaricen los procesos principales, como la limpieza, desinfección, sanitización, uniformidad, tampoco con actualizaciones constantes de acuerdo a las exigencias del mercado y competencia; En una indagación previa al establecimiento, comensales reiteraban la muy mala atención recibida en el restaurante “Corvina Tuka”, la situación de pérdida de ventas comienza a evidenciarse a partir de una relación comercial entre el establecimiento y el servicio de proveedor de mariscos (Negocio Familiar de uno de los Autores), en donde el restaurante bajó su media de compra semanal.

## 1.3 Descripción Del Problema

En la actualidad los Restaurantes son cada vez más competitivos, parte del éxito de un negocio de Restauración depende del equipo humano que lo conforma, por este motivo, es importante que el grupo de trabajo esté correctamente preparado para desempeñar sus funciones de manera eficiente y así poder obtener resultados positivos (Gonzales, 2015).

Una débil dirección administrativa afecta consecuentemente a las diferentes áreas, lo cual no permite su crecimiento sostenido. El desafío más grande e importante de un establecimiento dedicado a este medio, es la capacidad de posicionarse en el mercado y fidelizar clientes. Tener muchos clientes habituales demuestra que el Restaurante está ofreciendo excelente valor. Querer volver es el mejor ejemplo de lo que significa brindar y recibir un excelente servicio. (Cabrera, 2018).



El Ministerio de Turismo informó que en el año 2013 se registraron un total de 1.123 establecimientos de alimentos y bebidas (Ministerio de Turismo, 2013). Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el 36,9% de los establecimientos del país se dedican a esta actividad y además la provincia que influye mayoritariamente es Guayas con el 24.73% demostrando de esta manera la importancia del sector en la provincia.

El Restaurante “Corvina Tuka”, ubicado en el cantón Guayaquil, tiene una carencia de un sistema de atención al cliente y de distribución de las áreas de trabajo eficaz; que se ve reflejado en la dificultad del flujo adecuado del personal, además de reiterados inconvenientes por la limpieza de baño, siendo evidente los inconvenientes al momento de brindar un buen servicio.

#### **1.4 Preguntas de Investigación**

- a) ¿Qué hay que realizar para determinar la problemática existente en el área de servicio?
- b) ¿Cómo se podrá mejorar el sistema de servicio del Restaurante “Corvina Tuka”?
- c) ¿De qué manera se podrá estandarizar los procesos a seguir por parte de los colaboradores?



## **1.5 Objetivos De La investigación**

### **1.5.1 Objetivo General**

Diseñar una propuesta para la Reestructuración del área de Servicio del Restaurante “Corvina Tuka” en la ciudad de Guayaquil.

#### **1.5.1 Objetivos Específicos**

- a) Realizar un diagnóstico de la situación actual del área de Servicio del Restaurante “Corvina Tuka”.
- b) Elaborar la propuesta de Reestructuración del área del Servicio del Restaurante la “Corvina Tuka”
- c) Diseñar un manual de procedimientos generales y bioseguridad para el personal del área de servicios.

## **1.6 Justificación De La Investigación**

Según la (Revista Gestión, 2020) en la actualidad el sector gastronómico se ha visto afectado seriamente por la crisis sanitaria, según el Servicio de Rentas Internas, 940 establecimientos cerraron sus puertas entre marzo y Julio del 2020. Por este motivo, muchos establecimientos gastronómicos se ven en la necesidad indispensable de capacitar y crear mecanismos para superar la crisis.



La presente investigación se enfocará en analizar la situación actual del Restaurante “Corvina Tuka”, de esta manera con el fin es crear un manual de procedimientos generales y de bioseguridad para el personal del área de servicios que pretende corregir las malas prácticas actuales, con la intención de mejorar la calidad de su servicio.

Los análisis y aplicaciones que tengan relación con temáticas modernas e innovadoras deben de estar en constante actualización, debido a las evoluciones o cambios en los patrones del consumidor, las próximas generaciones y el imparable avance tecnológico que incide en transformaciones parcial o en la totalidad del campo de conocimiento. Esto es uno de los motivos que incita a desarrollar trabajos o documentos investigativos en el que su enfoque vaya dirigido al consumidor, con la finalidad de conocer e interpretar el grado de satisfacción de forma general, misma que puede resultar; en aceptabilidad o desagrado.

Además de lo anterior mencionado, es necesario que dichas investigaciones ayuden a identificar los perfiles de la demanda moderna, que ayuden a los administradores y gerentes a planificar y ejecutar estrategias que aporten a la mejora continua y perfección en el servicio, obteniendo la garantía de un nivel altamente satisfactorio que motive a los clientes.

Alineados al Plan Nacional del Buen vivir, Eje 2 Objetivo 5; Economía al servicio de la sociedad, se busca incentivar al sector productivo y generar empleo digno. Es fundamental reactivar la economía del país, de ahí la importancia que los establecimientos



de alimentos y bebidas reconozcan las necesidades actuales para brindar lineamientos efectivos que les permitan ser sostenibles. (Cepal.org, 2017)

La utilidad de esta investigación es que pueda ser utilizada como una guía para el local “Corvina Tuka”, a fin de que la propuesta a desarrollar pueda ser empleada para la mejora del área en estudio y crecimiento de este.

### **1.7 hipótesis**

¿La creación de un manual de estandarización de funciones para los colaboradores del área de servicio de Corvina Tuka, ayudará a aumentar el nivel de satisfacción por parte de los clientes y la eficiencia del mismo?



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Restaurante

De acuerdo con (Luján, 2016) un Restaurante o establecimiento de Restauración, es aquel sitio en el cual se preparan alimentos para ser consumidos en la zona llamada sala o comedor a cambio de un precio fijado por el encargado o dueño del negocio, en el caso de ser un menú específico o una cena, varían los precios en caso de ser una producción a la “carta” ingeridos en el instante; con un horario de atención específico. Estas preparaciones pueden variar en caso de ser unos negocios temáticos o definidos por categoría.

#### 2.1.1 Origen

Existen varias definiciones del origen de un restaurante o sitio de restauración, y esta definición (Puyuelo et al, 2017) en 1765, Boulanger Baker, elaboró una sopa y la vendió. Estaba escrito en latín como un aviso: “Venite ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos”, “Venid a mi casa hombres que tenéis el estómago débil y yo os restauraré”. De esta frase proviene el nombre de los lugares que ofrecen comida.. La palabra restaurante nace del francés "restaurant", y este del latín "restaurare", reparar.

La definición de Restaurante aparece en Estados Unidos en 1974, gracias a la llegada del refugiado francés de la revolución Jean Baptiste Gilbert Paypalt, este fue el fundador de lo que sería el restaurante francés pionero en Estados Unidos con el nombre de Julien's Restorator. En el sitio ofertaban trufas, fondue de queso y sopas. El Restaurante que normalmente se considera como el primero de Estados Unidos es el Delmonico, fundado en Nueva York en 1827. (Arqhys,2020)



### 2.1.2 Clasificación De Restaurantes

Los Restaurantes se clasifican de acuerdo con características diferenciadoras tales como: tipo de menú, calidad, precio; estos pueden ser:

- Restaurantes gourmet (alta cocina): ofrecen comida de alta calidad en las mesas. El pedidos "a la carta" o se selecciona del "menú", por lo que, la comida se puede cocinar a pedido.
- Restaurantes de especialidades: ofrecen tipos o estilos limitados de cocina. Estos restaurantes muestran diversas especialidades (mariscos, aves, carnes o pastas) en el menú.
- Restaurantes familiares: ofrecen comida sencilla a un precio familiar asequible.
- Restaurante de autoservicio de la cafetería: es que los comensales pueden cenar solos.
- Restaurante de servicio rápido (precio razonable). (Serrano, 2015)

El restaurante “La Corvina Tuka” debido a sus características se encuentra dentro de la clasificación de restaurante familiar.



### **2.1.3 Áreas del restaurante**

Las dos grandes áreas de un Restaurante son el área de servicio y el área de producción. Estos deben estar interconectados para que las actividades, además de las funciones se puedan distribuir y vincular correctamente entre sí. Como regla general, se debe reservar un espacio determinado en ambas áreas, que puede servir como guía o referencia. El área de servicio debetener un 60% de espacio, ya que aquí se concentra todo el flujo y el movimiento hacia la mesa. Por supuesto, esto depende del tipo de establecimiento y la capacidad del restaurante que se quiere optimizar para diferentes funciones. (Repagas, 2019)

#### **2.1.3.1 Área De Servicio De Un Restaurante**

Es el espacio diseñado para clientes, socios e invitados en donde son atendidos de manera eficiente, se sirven alimentos y bebidas procesados. Estos espacios se encuentran en distintos tipos de establecimientos de alimentos y bebidas tales como, cafeterías, bares, casinos, etc.

Generalmente en el área de servicio cuenta con meseros, que son los que se encargan principalmente del trato directo con los clientes, ellos son los que cumplen funciones esenciales tales como recibirlos, tomarles su pedido y servirles en lo que requieran. Este lugar es uno de los más espaciosos de un restaurante, ya que consta de sillas, mesas, caunter del área de caja, entre otros. (Salvador, 2018)



El área en el que se recibe a los clientes o comensales se distribuye en distintas estaciones operacionales, como son:

- Zona de parqueo: Fundamental para el éxito y fidelización del negocio. Es primordial acudir a los estatutos legales locales para determinar la cantidad de espacio, según las dimensiones del local.
- Terraza de comida: Esencial para brindar a los clientes, la oportunidad de complacerse con el paisaje a la vista en tanto disfruta de la cena al aire libre. De forma general, son instaladas en espacios frente a calles o con vista al paisaje, para esto es importante consultar los reglamentos locales para designar el área adecuada en el local y plantear el límite de edificación entre el restaurante y la avenida.
- Acceso: Especialistas en este campo sugieren que exista un espacio de tres a seis metros cuadrados por individuo (incluida circulación). El área puede tener variaciones según la rotación de la mesa (cantidad de veces que es usada la silla durante el período crítico). Ya establecido el espacio total del establecimiento, se pueden estudiar las variadas opciones para asignar mesas y sillas.
- Estación de meseros: Es lugar donde el mozo, garzón o camarero puede encontrar o ubicar los elementos principales para montar la mesa (menú, servilletas, cubiertos, etc.) al recibir a los comensales.
- Área de bebidas: Adicional a la labor de proveer las bebidas en el comedor, también puede ser un elemento con características de alta relevancia en el restaurante.
- Servicios higiénicos: El tamaño del baño será acorde a la capacidad del local.

La ubicación puede ser distinta y se puede utilizar para resaltar el estilo del restaurant mediante materiales, colores e iluminación (Daza, Mendez, & Rodríguez, 2015).

**Ilustración 1.** *Ejemplo de distribución del área de servicio*



**Fuente:** (En la cocina, 2018)

#### **2.1.4 Procedimientos operacionales de un restaurante**

Uno de los puntos principales para el buen funcionamiento del restaurante tiene que ver en la buena gestión de su personal y los gerentes. Por ello, es importante estandarizar los procesos operacionales a través de una guía o manual que ayude a sistematizar y organizar, tanto las actividades como al recurso humano, a su vez debe incluir las pautas para reclutar eficientemente al equipo de trabajo. (Editorial Mapal, 2019)



### 2.1.5 Características

Según lo que menciona (Biosca Vidal, 2015), experto en desarrollo empresarial turístico, acerca de los puntos o características esenciales que debe tener un restaurante para que atraiga y fidelice a sus clientes, donde se observa que de 17 características mencionadas el 70% están relacionadas netamente con el área de servicio, de aquí la importancia de fortalecer el sistema que brindamos en el servicio, las características son las que se detallan a continuación:

- Tener un restaurante que atienda a diferentes tipos de clientes.
- Disponer de precios razonables para la economía de sus clientes.
- Atender las necesidades especiales y específicas de los clientes sin causarles molestias (menús por enfermedad, dieta u otras causas).
- Brindar un servicio personalizado y reconocer a los clientes habituales (si es necesario con discreción).
- Contar con instalaciones adecuadas para el tipo de clientes que visitan el restaurante; comedores privados, salones de banquetes, etc.
- Ofrecer servicios que desean diferentes tipos de clientes tales como: telefonía, Internet, televisión, etc.
- Amplia jornada laboral, adaptada a las necesidades del cliente.
- Dominar idiomas (los más usuales)
- Tener un sistema de reservas conveniente con el cliente y el local.
- Tener una ubicación conveniente, cercana a los clientes, con fácil

acceso y estacionamiento.

- Seguridad para evitar robos, multas y otros contratiempos.
- Contar con empleados capacitados y calificados que demuestren calidez y amabilidad para hacer placentera la estadía del cliente.

Innovación de nuevos platos.

- Ofrecer menús que varíen según el contenido y el precio.
- Mantener una decoración atractiva por su modernidad, extravagancia o antigüedad.
- Estar ubicados en un área geográfica atractiva.
- Obtener premios y reconocimientos en los medios de comunicación y de las autoridades competentes del sector hotelero.

## **2.2 Reestructuración**

Una estructura es un sistema organizado y jerárquico de elementos, ideas, personas, etc. La reestructuración no es más que la reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura existente que tuvo que ser cambiado debido a diversas circunstancias. Esta tiene como objetivo general este cambio observable. La reestructuración es en la mayoría de los casos voluntaria y planificada de acuerdo con la observación de los resultados finales. En muchos casos, sin embargo, la reestructuración puede ser la única respuesta posible a las vicisitudes o factores externos que afectan al sistema. (Cameron & Freeman, 2015)



Es conveniente implementar la Reestructuración o ejecución de ideas nuevas al negocio restaurantero, porque es mediante estas acciones que se logra la competitividad y adaptación en la actualidad. Se debe de fijar la línea de trabajo, para poder evitar los cambios bruscos y perjudiciales en el negocio, y al momento de ejecutar dicha transición en nuestros empleados, para eso la reestructuración incluye la formación y capacitación, organización de servicios, y demás recursos que tienden a la evolución en el ámbito gastronómico (Gastroasesoramiento, 2020).

### **2.2.1 Tipos de reestructuración empresarial**

#### **a) Reestructuración interna**

Este tipo de reestructuración se suele realizar tras una observación o análisis del negocio para que los departamentos funcionen de forma más eficiente. La atención se centra a menudo en la comunicación entre departamentos y la forma en que se realizan las tareas. En otros casos, a medida que la empresa ha crecido, necesita reestructurarse para ser más productiva centrándose en sus competencias básicas.

Otra razón, por la que, se requiere este tipo de reestructuración interna es porque la salud financiera de la empresa debe reestructurarse para poder seguir obteniendo beneficios. En ocasiones, estos cambios incluso están motivados por la adaptación a las nuevas tecnologías que ya han adoptado los competidores. (Ruiz, 2018)



### **b) Reestructuración financiera**

Esta hace referencia a reorganizar las deudas y activos de la empresa. Dichas reorganizaciones incluyen fusiones, adquisiciones y operaciones conjuntas. Esto suele suceder cuando una empresa se une a otra empresa, es comprada por otra empresa o cambia de propiedad. (Ruiz, 2018)

### **c) Reestructuración tecnológica**

Esto sucede cuando la empresa adopta una nueva tecnología. Por lo general, este tipo de innovación tiende a afectar directamente a los empleados. La transformación digital en curso de hoy está provocando muchas reorganizaciones en las empresas para adaptarse a los nuevos desarrollos que han surgido. (Ruiz, 2018) Finalmente, las medidas más utilizadas son las medidas de formación para el aprendizaje de los empleados. Pero a veces va acompañado de algunos despidos. En ocasiones, este tipo de reorganización requiere un acuerdo con un tercero para obtener conocimientos técnicos u obtener más recursos. (Sanguinos A, 2015)

Todo ello hace comprender que las empresas se encuentran ante un escenario óptimo para llevar a cabo nuevos planes estratégicos y procesos de reestructuración. Simplificar y racionalizar sus organizaciones y crear bases comerciales que les permitan prosperar en un entorno de crecimiento y competitividad, a fin de realizar análisis detallados e integrales de los procesos y modelos de negocio que las empresas desarrollan para el futuro, sus relaciones con el mercado, la estructura de recursos humanos planificada, las relaciones financieras entre empresas. (Sanguinos A, 2015)



### 2.3 Puntos críticos de control de un restaurante

En la industria alimentaria, desde los envases destinados a la alimentación pasando por las manufacturas de productos a nivel industrial y terminando por los establecimientos de restauración todos han de pasar un Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC). El APPCC nace con el objetivo de desarrollar sistemas que proporcionen un alto nivel de garantía sobre la seguridad de alimentos y de sustituir los sistemas de control de calidad de la época basados en el estudio del producto final que no aportaban demasiada información sobre la medida de introducir correcciones. El sistema APPCC ofrece un enfoque sistemático, racional y con base científica para identificar, valorar y evitar los peligros que pueden afectar a la inocuidad de los alimentos, a fin de poder aplicar las medidas apropiadas para poder disminuir o eliminar éstos hasta niveles sanitariamente aceptables. (Repagas, 2019) Los principales puntos críticos de control son:

- Limpieza
- Sanitización
- Control de plagas
- Bioseguridad
- Higiene del personal



## **2.4 Buenas prácticas de manufactura**

Son estrategias de prevención operacionales de carácter generales en higiene para la manipulación, disposición, elaboración, empaquetado y almacenamiento de productos para consumo humano, los cuales tienen de objetivo avalar que los alimentos se desarrollaron en condiciones sanitarias apropiadas y así disminuir los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad (Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

## **2.5 Corvina Tuka**

### **2.5.1 Historia**

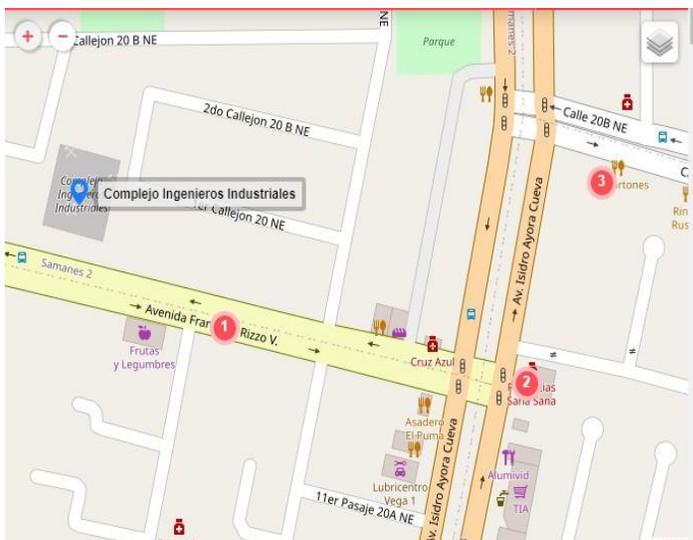
El negocio de “Corvina Tuka” nace primero como un emprendimiento del propietario Andrés Segovia, quién pensó en invertir su capital obtenido mediante su trabajo como cocinero en varias cocinas de Nueva York, debido al éxito obtenido decidió convertirlo en un local con estándares y servicios formales que esencialmente deben tener los restaurantes; anteriormente de este nuevo emprendimiento, tuvo un negocio de comidas ubicado en el mismo lugar, con el que también pudo participar en la feria internacional Raíces 2017. (Huecas de Guayaquil, 2019)

### 2.5.2 Características

Andrés Segovia, propietario de “La Corvina Tuka”, califica a su establecimiento de servicios gastronómicos como un rincón que ofrece platos típicos de la ciudad de Guayaquil principalmente las corvinas asadas o fritas y embutidos, mantiene en su interior un toque moderno y a su vez vanguardista, cuidando la estética representativa de la ciudad, ya que sus mobiliarios son de madera, haciendo de este sitio acogedor para su clientela.

### 2.5.3 Sector/ Ubicación

**Ilustración 2.** *Ubicación de la Corvina Tuka*



**Fuente:** (www.ubica.ec, 2020)

## **2.5.4 Capacidad de clientes / personal**

El negocio de comidas tiene una capacidad de 60 personas. Este aforo en la actualidad se encuentra reducido al 30% de su capacidad, debido a las medidas de bioseguridad sanitaria a nivel nacional.

## **2.6 Marco legal**

### **2.6.1 Clasificación de los establecimientos**

Los establecimientos que expenden alimentos y bebidas preparados o elaborados se clasifican según lo que estipula el reglamento turístico de alimentos y bebidas. Estos pueden ser segmentados como cafetería, bar, restaurante, discoteca, establecimiento móvil, plazas de comida, servicio de catering. (Ministerio de Turismo, 2018)

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR), las cafeterías y restaurantes se clasificarán de la siguiente manera:

“Las cafeterías se categorizarán en: (2) dos tazas y (1) una taza, siendo (2) dos tazas de alta categoría y (1) una taza la de baja categoría, los restaurantes o locales de comida se categorizarán en: (5) cinco, (4) cuatro, (3) tres, (2) dos y (1) un tenedor, siendo (5) cinco tenedores la mayor categoría y un (1) tenedor la menor categoría”.

Para efectos de obtención del permiso de funcionamiento, otorgado por la ARCSA, hasta que se efectúe el cambio en el sistema de permisos de funcionamiento de la Agencia; se entenderán como:



- Establecimientos de lujo o primera categoría a las cafeterías que cuenten con categorización del MINTUR como (2) dos tazas;
- Establecimientos de segunda, tercera o cuarta categoría a las cafeterías que cuenten con categorización del MINTUR como (1) una taza;
- Establecimientos de lujo a los restaurantes que cuenten con categorización del MINTUR como (5) cinco tenedores;
- Establecimientos de primera categoría a los restaurantes que cuenten con categorización del MINTUR como (4) cuatro tenedores;
- Establecimientos de segunda categoría a los restaurantes que cuenten con categorización del MINTUR como (3) tres tenedores;
- Establecimientos de tercera categoría a los restaurantes que cuenten con categorización del MINTUR como (2) dos tenedores; y,
- Establecimientos de cuarta categoría a los restaurantes que cuenten con categorización del MINTUR como (1) un tenedor.

El restaurante Corvina Tuka, no cuenta con una categorización identificada

### **2.6.2. Reglamento turístico para establecimiento de alimentos y bebidas**

Art. 7.- Derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas.

-Los prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:



- a) Percibir el pago por los servicios ofertados;
- b) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- c) Determinar y comunicar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios;
- d) Contar con el Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento;
- e) Contar con el libro de reclamos conforme a lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- f) Exhibir en un lugar visible el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento.
- g) Exhibir la placa de identificación del establecimiento turístico otorgado por la Autoridad Nacional de Turismo donde constará la tipología y clasificación del establecimiento, la cual va expuesta en un lugar visible al público en general;
- h) Respetar y cumplir los lineamientos establecidos para alimentación y otras normas, determinadas por la Autoridad Sanitaria Nacional o quién ejerza sus funciones;
- i) Contar con por lo menos el 50% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas;
- j) Mostrar el listado de precios en un lugar visible para el usuario;
- k) Determinar el precio final de los alimentos o bebidas dentro del menú pudiendo estar o no desglosado en el precio final;
- l) Mantener la vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina en estados óptimos de



limpieza y desinfección, sin roturas o ralladuras;

m) Cumplir con lo establecido en el presente reglamento y demás normativa aplicable al sector;

n) Denunciar ante la autoridad competente, mediante los canales establecidos para el efecto, a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que no cuenten con los permisos pertinentes;

o) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en condiciones de limpieza y funcionamiento;

p) Utilizar mecanismos de desinfección para las instalaciones e implementos de cocina;

q) Diferenciar al personal que se encuentra en entrenamiento;

r) Garantizar la no acumulación de olores dentro del establecimiento;

s) Cumplir con los servicios ofrecidos al consumidor;

t) Otorgar información veraz del establecimiento al consumidor;

u) Podrán solicitar la salida del cliente cuando contravenga las normas básicas de convivencia y la normativa correspondiente; sin perjuicio que el cliente mantenga la obligación de pago por su consumo;

v) Cumplir con los tributos o impuestos según lo dispuesto en la normativa pertinente (Ministerio de Turismo, 2018)



### 2.6.3 Requisitos del área de servicio

Según las normas NTE INEN XX, 2015 en el punto 6.2.4 acerca del servicio en un restaurante, señala las siguientes exigencias:

#### a) Señalización interior

La organización debe asegurar para el establecimiento la señalética informativa visible y normalizada de áreas y servicios, así como de seguridad para prohibiciones, obligaciones y peligros

#### b) Iluminación y ventilación.

La organización debe asegurar un ambiente confortable, iluminado, limpio y no contaminado de olores con la instalación, operación y mantenimiento de sistemas de iluminación, ventilación, extracción y/o acondicionamiento de aire. Los niveles de ruido deben estar dentro de los límites requeridos por la legislación ambiental.

#### c) Infraestructura para el servicio

La organización debe asegurar una infraestructura para el servicio funcional, limpia y confortable con elementos decorativos, esto incluye:

- renovar las instalaciones, equipos, mobiliario, lencería, menaje, accesorios, utensilios y vajilla;
- contar permanentemente con suficientes utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería para solventar situaciones de máxima ocupación;
- disponer el uso en perfecto estado de utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería adecuados a las características propias del establecimiento.

NOTA. Es recomendable no utilizar material plástico en la mantelería. (NTE INEN XX 2015)

#### **2.6.4 Requerimientos básicos de buenas prácticas de manufactura**

Artículo 3. De las condiciones mínimas básicas. - Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos de acuerdo con las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que el riesgo de adulteración sea mínimo;
- b) Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada; y, que minimice los riesgos de contaminación;
- c) Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,
- d) Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.

Artículo 4. De la localización. - Los establecimientos donde se procesen, envasen o distribuyan alimentos serán responsables de que su funcionamiento esté protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.

Artículo 5. Diseño y construcción. - La edificación debe diseñarse y construirse de manera que:

- a) Ofrezca protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros



elementos del ambiente exterior y que mantenga las condiciones sanitarias apropiadas según el proceso;

b) La construcción sea sólida y disponga de espacio suficiente para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos, así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o alimentos;

c) Brinde facilidades para la higiene del personal

d) Las áreas internas de producción se deben dividir en zonas según el nivel de higiene que requieran y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos.

### **2.6.5 Permisos para el funcionamiento**

#### **a) Instructivo descriptivo de establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario**

Establecimientos para la elaboración y conservación de pescados, crustáceos, moluscos y sus derivados. - Son establecimientos destinados a la manufactura y conservación de pescado, crustáceos, moluscos y sus derivados. Opcionalmente, podrán contar con la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura de conformidad a la normativa vigente. Funcionarán bajo la responsabilidad técnica de un profesional con el perfil descrito en la normativa pertinente vigente.

Para la obtención del permiso de funcionamiento, primero deberán solicitar la categorización al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP) como: industria, mediana industria, pequeña industria, microempresa o artesanal, según corresponda (ARCSA, 2019)

**Ilustración 3.** *Requisitos para el funcionamiento de establecimientos de alimentos del mar*

REQUISITOS PARA OBTENER EL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS										
C Ó D I G O	REQUISITOS	Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura actualizado (1 y 2)	Título del Técnico responsable del establecimiento (3)	Categorización otorgada por el MIPRO (1)	Métodos y procesos que se van a emplear para: materias primas, método de fabricación, envasado y material de envase, sistema de almacenamiento de producto Terminado (3)	Indicar el número de empleados por sexo y ubicación: administración, técnico, operarios (3)	Planos de la empresa con ubicación de equipos siguiendo el flujo del proceso (3)	Planos de la empresa a escala 1:50 con la distribución de áreas (3)	Información referente al edificio (3)	Detalle de los productos a fabricarse (3)
	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	Requisito verificado en línea	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito verificado en línea	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema
14.0	ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS									
14.1	ESTABLECIMIENTOS PROCESADORES DE ALIMENTOS									
14.1.1	ESTABLECIMIENTOS DE ELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE CARNE Y SUS DERIVADOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.1.2	ESTABLECIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, Y CONSERVACIÓN DE PESCADOS, CRUSTÁCEOS, MOLUSCOS Y SUS DERIVADOS		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.1.3	ESTABLECIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE FRUTAS, LEGUMBRES, HORTALIZAS, TUBÉRCULOS, RAÍCES, SEMILLAS, OLEAGINOSAS Y SUS DERIVADOS		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.1.4	ESTABLECIMIENTOS DESTINADOS A LA ELABORACIÓN DE ACEITES DE ORIGEN VEGETAL Y/O ANIMAL Y DERIVADOS		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1. Reglamento sustitutivo para otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario; Acuerdo ministerial N° 4712, Suplemento del Registro Oficial 202, 13-III-2014 y sus reformas Acuerdo 4907, Registro Oficial 294, 22-VII-2014 y Acuerdo 5004, Registro Oficial 317, 22-VIII-2014; 2. Emitir política de plazos de cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para plantas procesadoras de alimentos. Registro Oficial 839, 27 de noviembre de 2012. 3. Reglamento de Alimentos, Decreto 4114, Registro Oficial 984, 22-VII-1988)

**Fuente:** (Agencia de Control y Regulación Sanitaria, 2014)

**Ilustración 4. Requisitos para el funcionamiento de restaurantes regulado por le ARCSA**

REQUISITOS VERIFICADOS EN CONTROL POSTERIOR DE ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA				
C O D I G O	REQUISITOS	Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo (1)	Contrato de prestación de servicio de expendio de alimentos y bebidas con la institución educativa (2)	Certificado de manipulación de alimentos otorgado por el SECAP (2)
	TIPO DE ESTABLECIMIENTO			
14.7	SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA	Requisito verificado en línea	Requisito que se debe adjuntar en el sistema	Requisito que se debe adjuntar en el sistema
14.7.1	RESTAURANTE / CAFETERÍA	√		
14.7.2	HELADERÍA / FUENTE DE SODA	√		
14.7.3	BARES ESCOLARES		√	√
14.7.4	CASA DE BANQUETES			
14.7.5	SERVICIOS DE CATERING			
14.8	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS NO CONTEMPLADAS ANTERIORMENTE (como kioscos, islas, entre otros)	√		
15.0	EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE (EPS)			

1. Reglamento sustitutivo para otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario; Acuerdo ministerial N° 4712, Suplemento del Registro Oficial 202, 13-III-2014 y sus reformas Acuerdo 4907, Registro Oficial 294, 22-VII-2014 y Acuerdo 5004, Registro Oficial 317, 22-VIII-2014; 2. Reglamento para el control del funcionamiento de bares escolares del Sistema Nacional de Educación; Acuerdo Interministerial N° 0005-14, Registro Oficial 232, 24-IV-2014.

**Fuente:** (Agencia de Control y Regulación Sanitaria, 2014)

## 2.6.6 Producción higiénica de materias primas de los alimentos

Se han de tener presentes en todo momento los posibles efectos de las actividades de producción primaria sobre la inocuidad y la aptitud de los alimentos. En particular, hay que identificar todos los puntos concretos de tales actividades en que pueda existir un riesgo elevado de contaminación y adoptar medidas específicas para reducir al mínimo dicho riesgo. El enfoque basado en el Sistema de HACCP ayuda a llevar a cabo tales medidas. Véase Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) y Directrices para su Aplicación (Anexo).



Los productores deberán aplicar en lo posible medidas para:

- Controlar la contaminación procedente del aire, suelo, agua, los piensos, los fertilizantes (incluidos los abonos naturales), los plaguicidas, los medicamentos veterinarios, o cualquier otro agente utilizado en la producción primaria;
- Controlar el estado de salud de animales y plantas, de manera que no originen ninguna amenaza para la salud humana por medio del consumo de alimentos o menoscaben la aptitud del producto; y
- Proteger las materias primas alimentarias de la contaminación fecal y de otra índole.

En particular, hay que tener cuidado en tratar los desechos y almacenar las sustancias nocivas de manera apropiada. En las explotaciones agrícolas, los programas destinados a lograr objetivos específicos de inocuidad de los alimentos están constituyendo parte importante de la producción primaria, por lo que deberían promoverse.

#### **2.6.7 limpieza, mantenimiento e higiene del personal en la producción primaria**

Deberá disponerse de instalaciones y procedimientos apropiados que aseguren:

- Que toda operación necesaria de limpieza y mantenimiento se lleve a cabo de manera eficaz; y que se mantenga un grado apropiado de higiene personal.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

### 3.1 Enfoque de la investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). Esta puede clasificarse según su enfoque o medición en cuantitativa que observa y cuantifica; y cualitativa que analiza variables de cualidad es decir significados humanos y de la vida social (Barrantes, 2014). Sin embargo, se debe considerar que existe una tercera opción que es el enfoque mixto, “Tashakkori y Teddlie mencionan que el enfoque mixto puede ser comprendido como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” citado por (Barrantes, 2014).

#### 3.1.1 Cuantitativo

El método cuantitativo se caracteriza, por requerir variables numéricas para poder expresar el problema de la investigación, es decir, que los datos analizados deben ser expresables en una cantidad. En este enfoque, busca que los datos de la información sean exactos. Las técnicas a utilizar son estandarizadas y sistemáticas. La información recopilada debe ser con datos precisos, por esta razón tienen una mayor aplicación en las estadísticas de las ciencias exactas como en la biología y química (Lifeder, 2005). Entre sus técnicas suelen emplearse encuestas, experimentos e incluso predicciones, una vez obtenido un primer resultado, ya que los datos cuantitativos suelen ser generalizables.



### 3.1.2 Cualitativo

Los métodos cualitativos buscan investigar cualidades, aplican técnicas interpretativas para obtener resultados culturales e ideológicos, es decir, discursivos.

Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo, es decir, explorar y describir, para luego generar perspectivas teóricas. Van de lo particular a lo general. En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

### 3.1.3 Mixto

El enfoque mixto une características del método cualitativo y cuantitativo, según el Dr. Roberto Hernández Sampieri argumentó que el investigador debe tener libertad de enfoque a la hora de realizar su investigación, siendo así el enfoque mixto la mejor forma para investigar fenómenos complejos. En las investigaciones de métodos mixtos, la recolección y análisis de información se realizan mediante datos cuantitativos y cualitativos para llegar al objetivo que vama más allá de las estadísticas y más allá de las categorías cualitativas. (UNED, 2011).

Según las características que presenta la investigación actual, el enfoque que se utilizará será el enfoque Mixto, al ver la necesidad de utilizar la observación y a su vez cuantificar las respuestas de los clientes para determinar el nivel de satisfacción



### **3.2 Tipo y Nivel de Investigación**

Según el nivel de conocimiento que se desea alcanzar la investigación se puede clasificaren cuatro tipos que son descriptivos, explicativos, de campo y bibliográfica.

(Universia, 2017)

#### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

El objetivo de este tipo de investigación es únicamente establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

#### **3.2.2 Investigación Exploratoria**

Se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y como han llegado al estado en cuestión. Para ello pueden usarse diferentes métodos, como el método observacional, correlacional o experimental.

Para el desarrollo del estudio se aplicará la investigación exploratoria porque la finalidad es tener un acercamiento del problema y a su vez determinar los factores concretos que afectan al establecimiento.



### **3.2.3 Investigación Bibliográfica**

Utilizando herramientas de literatura disponibles, en la cual se fundamentará el marco teórico, verificando que estos datos sean de información de competencia e inherencia para poder relacionarlos con las variables definidas a estudiar.

### **3.2.4 Investigación de campo**

El estudio “In situ” es importante para este tipo de estudios, por lo tanto, el uso de este método investigativo es indicado para unos resultados confiables, se acudirá al lugar y recabará información para encontrar falencias.

## **3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir, medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Para la presente investigación se utilizarán como herramientas de recolección de datos entrevistas, y encuestas.

### **3.3.1 Entrevistas**

La entrevista es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado. (Tamayo & Silva, 2016) Es en esencia, una conversación bien planificada, en ella, el investigador plantea una serie de preguntas o temas de debate a una o varias personas, con el fin de obtener información específica. Puede realizarse personalmente, por teléfono o de manera virtual. Sin embargo, en algunos casos es importante la interacción personal con el entrevistado,



para poder tomar nota de la información que brinda la comunicación no verbal.

Según la organización de una entrevista, ésta puede ser estructurada, semiestructurada o informal.

**a) Una entrevista estructurada**, es la cual el entrevistador ha formado variedades de preguntas previas, ya establecidas, para ser contestadas por el entrevistado.

**b) En la entrevista semiestructurada**, el entrevistador ya tiene formado una guía de preguntas, pero tiene la opción de ir desarrollando preguntas nuevas a medida que surge el temade interés.

**c) La entrevista informal**, es aquella que el entrevistador no tiene una guía de preguntas establecidas, pero si tiene el tema claro del cual quiere indagar que esta entrevista es espontanea.(Lifeder, 2005)

Las entrevistas que vamos a realizar en el restaurante la “Corvina Tuka” son entrevistas ya estructuradas que van dirigidas específicamente al dueño del local y colaboradores, el cual este resultado nos permitirá analizar la realidad que vive el establecimiento y detectar los problemas del mismo, donde tendríamos que mejorar el Área de Servicio.

### 3.3.2 Encuestas

Las encuestas son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas previamente establecidas para lograr conseguir unos datos exactos, usualmente se utilizan las investigaciones cuantitativas, pero se puede incluir preguntas abiertas para tener un



amplio análisis cualitativo. El tener preguntas cerradas ayuda a tener un mayor porcentaje de resultados de una manera rápida, se puede decir también que esta técnica es muy extendida para lograr encontrar la información precisa. Además, es un método ágil, teniendo en cuenta que no requiere la presencia del investigador para realizarse. Puede hacerse masivamente por correo, a través de internet o vía telefónicas (lifeder, 2017)

Las encuestas físicas se realizarán durante una semana en los dos horarios del restaurante, para poder llegar a la cantidad deseada. (ver anexo 3)

Las encuestas on-line se realizarán durante una semana y media mediante las redes a la población de Guayaquil. (ver anexo 4) Las encuestas estarán dirigidas a los consumidores del Restaurante y a los posibles consumidores de la ciudad de Guayaquil, el cual los consumidores nos ayudaran directamente y con respecto a la demás población se dará a conocer el restaurante, al ser un restaurante familiar para de esta manera conocer sus preferencias, y determinar la aceptación que tiene.

### **3.3.3 Universo**

En una investigación está compuesta por todos los elementos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. También se conoce como universo, este debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. (Diaz, 2015)

La población para esta investigación consta de habitantes de la ciudad de Guayaquil. Según el (Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ICM-ESPOL), el



norte de Guayaquil Sector 2 tiene 347359 habitantes.

### 3.3.4 Muestreo

El muestreo para la población infinita se realiza cuando se desconoce el total de unidades de observación que la integran o la población es mayor a 100.000 unidades (Aguilar-Barojas, 2005). Al conocer el tamaño de la población que corresponde al norte de la ciudad de Guayaquil Sector 2 tiene 347359, pero al superar las 100.000 personas, se aplicará la fórmula para población infinita que ayudará a determinar el tamaño de la muestra.

### 3.3.5 Muestra

Es una parte o un subgrupo de la población, para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características. La información obtenida de la muestra va a reflejar las mismas características de la población gracias a procedimientos estadísticos. (Díaz, 2015) Permite a los investigadores saber cuántos individuos son necesarios estudiar, para poder estimar un parámetro determinado con el grado de confianza deseado, o el número necesario para poder detectar una determinada diferencia entre los grupos de estudio, suponiendo que existiese realmente. El cálculo del tamaño de la muestra es una función matemática que expresa la relación entre las variables, cantidad de participantes y poder estadístico. (García, Reding, & López, 2013)

Las encuestas para realizar serán físicas con un porcentaje del 19.4% y en línea con el 80.6% para poder llegar al valor deseado del 100%.

La Muestra que se tomará referente a la población, que dará un resultado que servirá para realizar el cálculo hecho a la población o universo, que son los consumidores y posibles consumidores del establecimiento para poder determinar el porcentaje de aceptación en el área de servicio brindado y de acuerdo se determinará las falencias y futuras mejoras

### 3.3.6 cálculo de muestra

#### variables

n = Muestra

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

z = Nivel de Confianza

e = Error de la muestra

### 3.3.7 Fórmula para población infinita:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2}$$

$$n = 384.16$$



### 3.4 Auditoría Interna

Según (Juan Santillana, 2013) la auditoría interna es una acción que sirve para coadyuvar a la empresa pública o privada a conseguir logros o metas bajo metodologías sistemáticas, para así estudiar y deducir los procesos de negocios, actividades y procedimientos que tengan relación con los retos de la organización, los cuales terminan con sugerencias para soluciones.

La Auditoría interna se desarrollará en el Restaurante la “Corvina Tuka”, el cual se realizará levantando información necesaria, para resaltar los cumplimientos del servicio y Buenas Prácticas de Manufactura o incluir como una futura propuesta de los procesos de seguridad alimentaria e higiene en el establecimiento. El resultado de esta Auditoría nos ayudará para la elaboración de un manual de Servicios para futuras mejoras del establecimiento

### 3.5 Diagnóstico Situacional

- **Nombre de la empresa**

“Corvina Tuka”

- **Razón social**

El propietario es una persona jurídica, que está llamada a declarar impuestos de funcionamiento del local.

- **Ubicación**

Se encuentra ubicado en la provincia del Guayas en el cantón Guayaquil, Samanes 1 Mz131 S14 diagonal al complejo de ingenieros industriales.



- **Propietario(s)**

Sr. Andrés Segovia.

- **Colaboradores**

Actualmente hay 8 colaboradores en el local, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ en la jornada de mañana
- ✓ en la jornada de tarde

**Tabla 1**

Listado utensilios que posee La Corvina Tuka para el área de servicios

Utensilios	Cantidad
<b>SERVICIO</b>	
• Charoles	6
• Cubiertos (cuchara, tenedor, cuchillo desechable y servilleta)	(60 paquetes diarios)
• Cucharas metálicas	150
• Soperas 8 oz	40
• Platos base	40
• Jarra de vidrio	80
• Vasos desechables	30
• Vasos de vidrio	100
• Pinzas	2 40
• Tarrinas	2
• Mesa de menaje	paquetes de 25 unidades1

**Fuente:** Elaborado por autores



### 3.5.2 Procesos actuales

#### a) Servicio

- Lavado de manos
- Limpieza y desinfección de mesas del comedor
- Sanitización del suelo
- Organización de cubertería



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los Resultados

El análisis de resultados es la parte conclusiva de una investigación donde se va a procesar toda la información que ha ido apareciendo en el estudio, e intentar presentarla de manera ordenada y comprensible. Para poder hacerlo será necesario clasificar los datos, según la naturaleza de cada uno, estructurándolos por cada tipo y agrupándolos, para al final presentándolos de manera que sinteticen toda la información obtenida. De esta forma, interpretar la información que ofrecen esos datos y sacar conclusiones o realizar propuestas concretas, según su caso. (Software DELSOL, 2020)

#### 4.1.1 Resultados de la Entrevista

##### a) Entrevista al dueño del Restaurante “Corvina Tuka”

“Corvina Tuka” empezó como un emprendimiento hace 12 años con ventas de almuerzo, luego decidió vender asados por las noches y platos a la carta, este Restaurante se ha caracterizado por la comercialización de platos tradicionales y también cuenta con su plato estrella que es la Corvina ya sea frita o asada, tiene una variedad de menú y sus precios son accesibles dado que van desde \$2.99 hasta \$8.00 dólares.

Presenta en su trayectoria comercial, falencias en el área del servicio, y de acuerdo con la entrevista dada por su dueño, él considera que, debido a la falta de capacitación de su personal, diversidad de pasatiempo durante la estadía del cliente o espera de pedidos, esto sumado a los problemas económicos que atraviesa el país debido a la crisis sanitaria, lo que ha podido incidir en una tendencia a la baja concurrencia de clientes y fidelización de los



mismos. No obstante, su administrador y dueño del negocio ha tenido que regirse a las recomendaciones de salud, dictadas por las autoridades para poder brindar su atención al público y así volver a recuperar su espacio y economía en el medio culinario.

Con respecto a los datos e información recogida gracias a la entrevista realizada al dueño jefe del establecimiento de “Corvina Tuka”, se pudieron evidenciar falencias administrativas, comerciales y carencias de actualización en cuanto al servicio personalizado y de infraestructura, a pesar de la trayectoria con la que cuenta el local, debido a estos puntos críticos no ha podido desarrollarse en el mercado culinario, frenando sus aspiraciones de expansión de marca. El dueño del establecimiento espera de esta propuesta de Restructuración obtener información, ideas y sugerencias de cómo poder mejorar el área de Servicio para aplicarlas y así aumentar la rentabilidad y a futuro poder expandirse con sucursales.

#### **b) Entrevista a meseros del Restaurante “Corvina Tuka”**

En relación con los datos e información obtenida por parte de los meseros del establecimiento se puede concluir que no se están cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad demandados por el COE para garantizar una estadía sin peligros de sus clientes, en cuanto al espacio donde ellos trabajan es muy reducido en las horas de mayor visita; por eso se recomienda redistribuirlos para una mayor comodidad a los clientes, influyendo mucho en la espera para la atención a los clientes, que sin duda alguna afecta al servicio también es muy importante la capacitación frecuente de los mismos para poder brindar un mayor servicio y estar preparados para todo tipo de situación, dando un servicio de entregas a domicilio.

El área de servicio es el punto clave de la fidelización al cliente, se ha tomado como indicador de problemas; las desventajas expresadas por el personal designado a esta área, sugiriendo una reorganización o redistribución de los mobiliarios para así mejorar su desempeño en las actividades diarias encomendadas, además, satisfacer la demanda del cliente de una manera eficaz, en cuanto al nivel de desempeño profesional indicaron que no descartan tomar capacitaciones o actualizaciones de su profesión, debido a que son conscientes que esta parte humana; es una de las bases del éxito de un local o emprendimiento culinario.

**Tabla. 2**

**Problemas más habituales**

<b>Problemas más graves</b>	<b>Problemas tipo medio</b>	<b>Problemas infraestructura</b>
Demora en la entrega de pedidos	Obsolescencia del menú	Puertas de baños
Número de aforo	Falta de capacitación	Mala distribución de mobiliarios
Falta precisión en las comandas	Falta de uniformes adecuados	Ventilación

**Fuente:** Elaborado por autores



#### 4.1.2 Resultados de los Cuestionarios y Encuestas

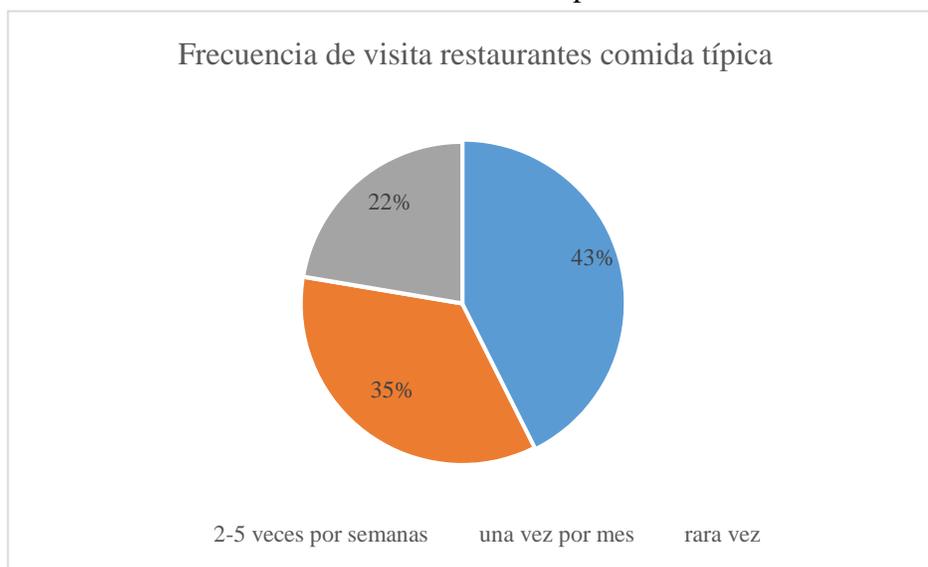
La mayor parte de las encuestas fueron realizadas por medio de la plataforma Google forms, para así, evitar lo más posible el contacto directo, debido a la situación de emergencia sanitaria en la que se encuentra el país actualmente. Cabe resaltar que, debido a nuestro público objetivo; fue necesaria también la recolección del 19,4% de encuestas físicas para los clientes establecidos. De acuerdo con el número de clientes que visitaron el establecimiento durante la semana de recolección de datos.

##### a) Preguntas Online para posibles clientes del establecimiento.

##### Pregunta #1

**Gráfico 1.** *Frecuencia de visita restaurantes comida típica*

**Fuente:** Elaborado por autores

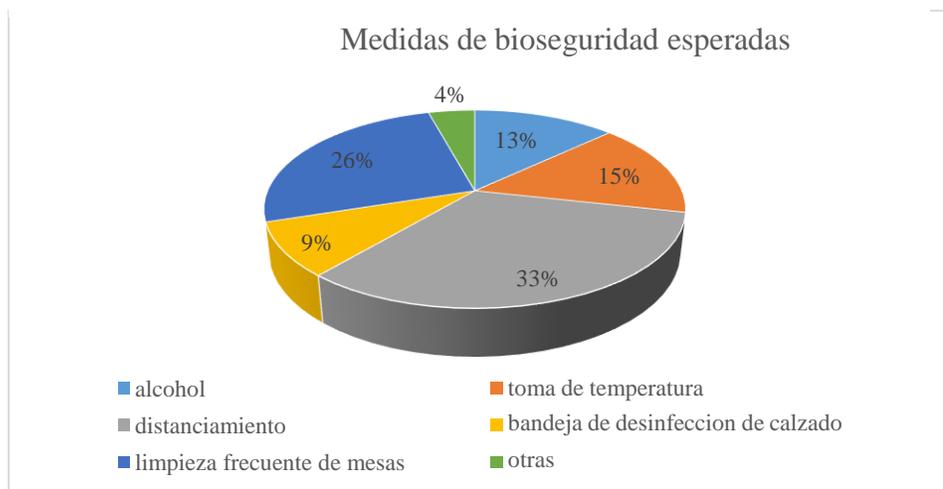


**Análisis:** La figura #1 revela que, de 331 personas encuestadas de manera online, el

43% de la muestra visita regularmente entre 2 y 5 veces por semana un restaurante de comida típica, lo cual garantiza un flujo elevado de personas para este tipo de establecimientos, el 35% prefiere visitar estos establecimientos una vez al mes, y solo el 22% de la muestra prefiere ir esporádicamente a estos restaurantes. Esto indica la importancia de generar una fidelización constante a los clientes para tener a ese 43% en nuestra cartera de posibles clientes.

### Pregunta #2

**Gráfico 2.** Medidas de bioseguridad esperadas



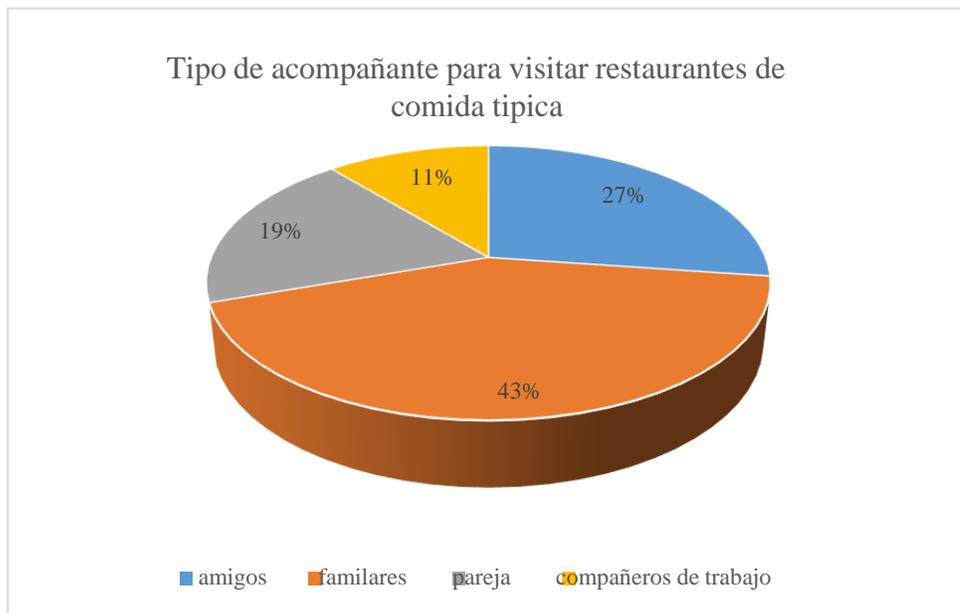
**Fuente:** Elaborado por autores

**Análisis:** Debido a la situación actual por Covid-19 es de suma importancia el reforzarse de las medidas de seguridad, para el 33% de la muestra lo más importante es el correcto distanciamiento entre las mesas para así minimizar el riesgo.

Dentro del 4% de la muestra correspondiente al apartado “otros” recibimos buenas ideas y consejos para implementar dentro del local tales como desinfección completa, mediante túneles de desinfección.

### Pregunta #3

**Gráfico 3.** *Tipo de acompañante para visitar restaurantes de comida típica.*

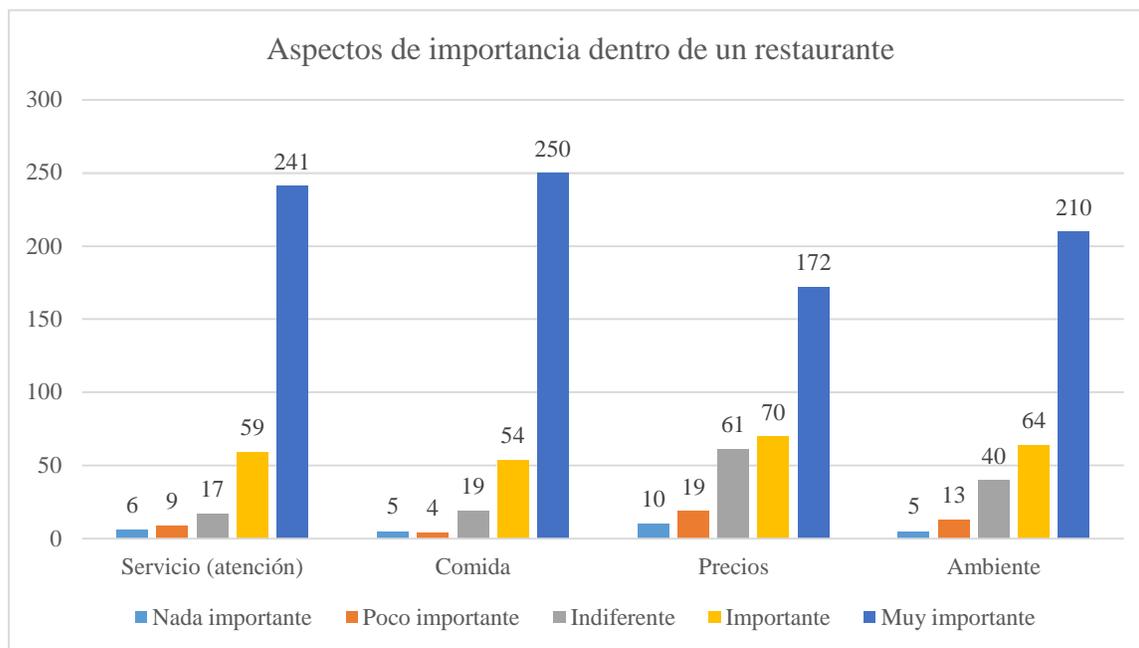


**Fuente:** Elaborado por autores

**Análisis:** Este tipo de restaurantes de comida típica es mayormente frecuentado por grupos familiares, así lo demuestra el 43% de la muestra encuestada, esto abre un abanico de posibilidades para establecimientos como “Corvina Tuka” que cuenta con un servicio de almuerzos, así mismo también es significativo el porcentaje de personas que van con sus compañeros de trabajo, lo cual genera una gran oportunidad de cavar en ese nicho.

**Pregunta #4**

**Gráfico 4.** Aspectos de importancia dentro de un restaurante



**Fuente:** Elaborado por autores

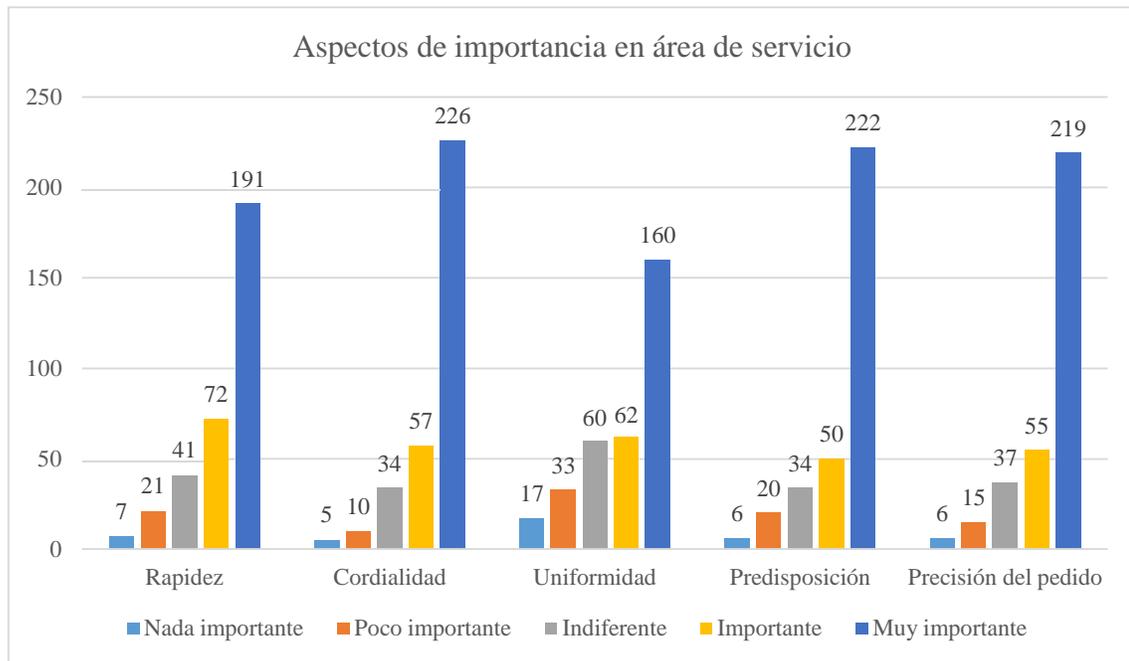
**Análisis:** El factor más importante según los encuestados son la comida y atención al cliente, ubicándolos como más importantes frente a otros aspectos como el precio del menú.

Se interpreta que, si brindamos calidad en estos aspectos, los posibles clientes están dispuestos a pagar la cantidad que nosotros consideremos justa. Esto nos puede ayudar a generar mayores rendimientos en nuestro movimiento comercial.

**Pregunta #5**

**Gráfico 5.** Aspectos de importancias en área de servicio

**Fuente:** Elaborado por autores



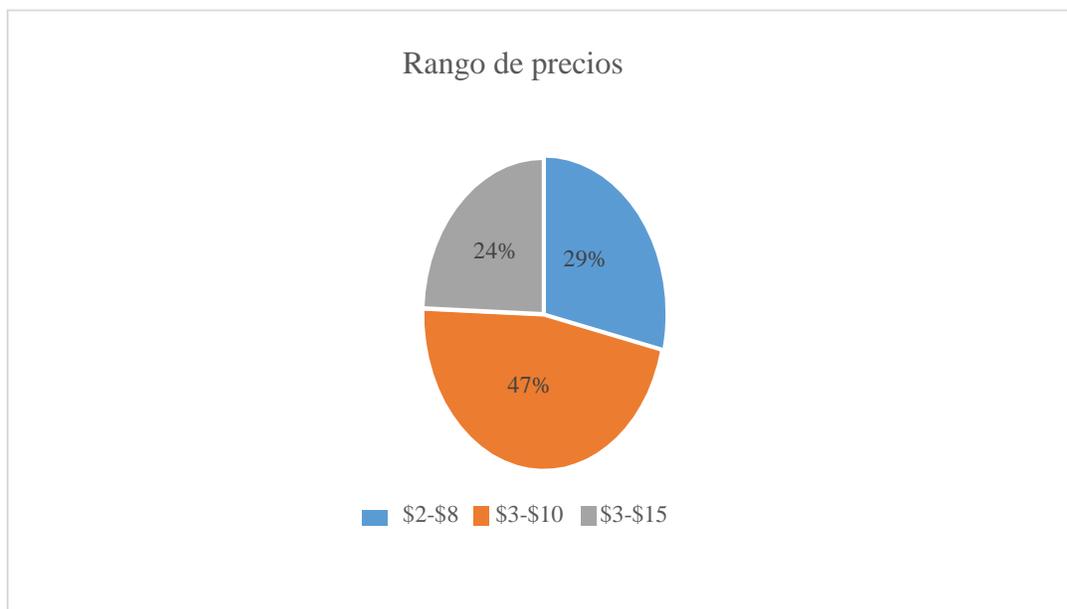
**Análisis:** Las cualidades que más debemos tener en cuenta a la hora del servicio son:

**Cordialidad:** el 72% de los posibles clientes están de acuerdo en que es el aspecto quemás se debe tomar en cuenta como muy importante frente al 1,5% que no le es indiferente el trato cordial del personal de servicio

**Predisposición para ayudar:** el 67,1% de los encuestados concuerdan con que la proactividad con respecto a la ayuda del cliente es el segundo factor de mayor relevancia. Esto sugiere que debemos incentivar a nuestro personal a estar siempre presto y a ladisposición de lo que los clientes requieran.

**Pregunta #6**

*Gráfico 6. Rango de precios*

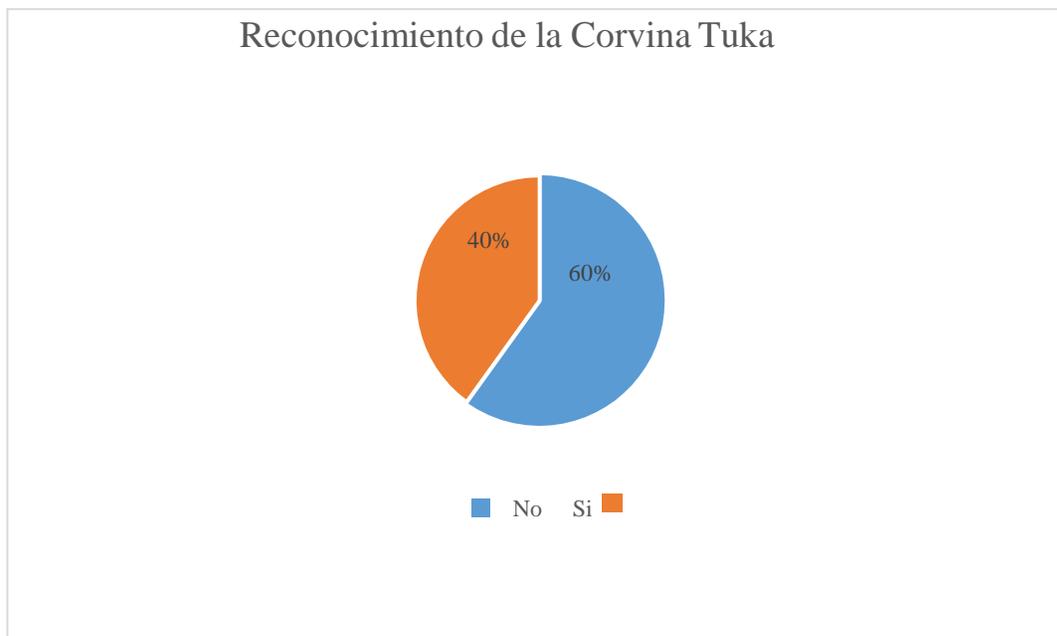


**Fuente:** Elaborado por autores

**Análisis:** Con un 47%, el precio que estaría dispuesto a pagar un comensal por este tipo de servicio es de 3 a 10 dólares, lo cual está dentro de los precios que maneja el local. Siendo un punto importante si se crean nuevos platos, tomar en cuenta esta referencia de valor. El 24% está dispuesto a pagar hasta 15 dólares lo cual nos abre la posibilidad para aumentar un poco nuestro margen de ganancias una vez implementado la reforma al sistema de servicio del local.

**Pregunta #7**

*Gráfico 7. Reconocimiento del restaurante Corvina Tuka*



**Fuente:** Elaborado por autores

**Análisis:** Siendo el 60% de encuestados los que no conocen el establecimiento, esto denota el posible aumento de la cartera de clientes del local, ya que, si podemos aumentar de manera correcta la difusión, esto se traducirá en clientes nuevos los cuales los podremos fidelizar siguiendo las mismas sugerencias que nos brindan.

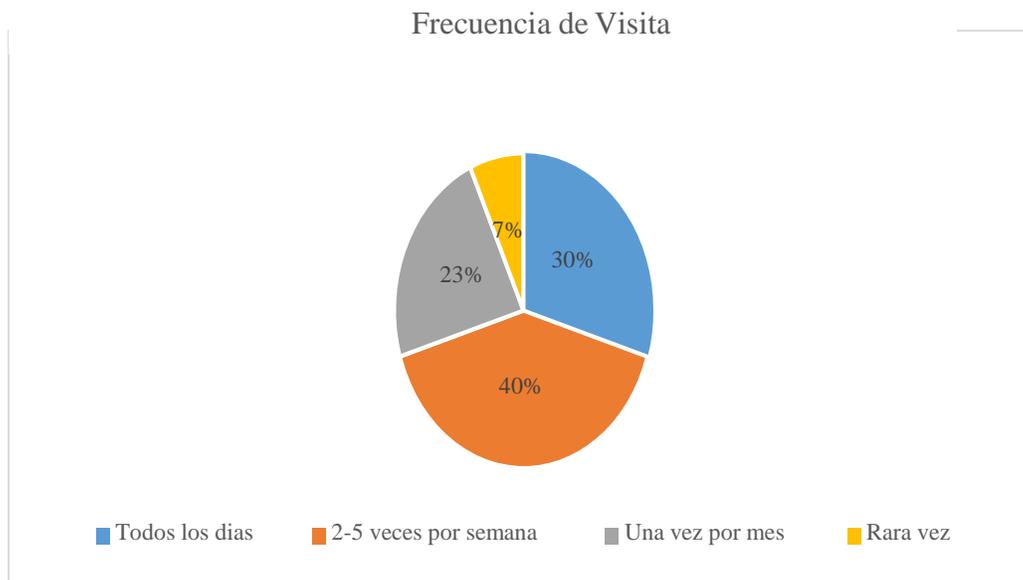


## B) Preguntas físicas para clientes del establecimiento.

### Pregunta # 1

Fuente: Elaborado por autores

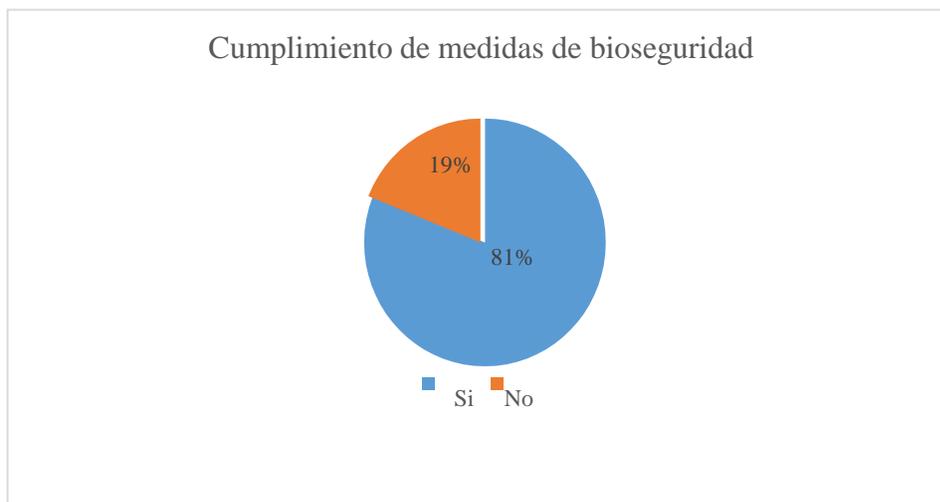
**Gráfico 8.** Frecuencia de visita



**Análisis:** El 40% de los encuestados son clientes que visitan el local de 2 a 5 veces por semanas y el 30% lo realiza todos los días, siendo los usuarios regulares con mayor porcentaje, esto permite la posibilidad de seguir fidelizando a clientes que visitan con menos frecuencia el establecimiento

**Pregunta #2**

**Gráfico 9.** *Cumplimiento de medidas de bioseguridad*

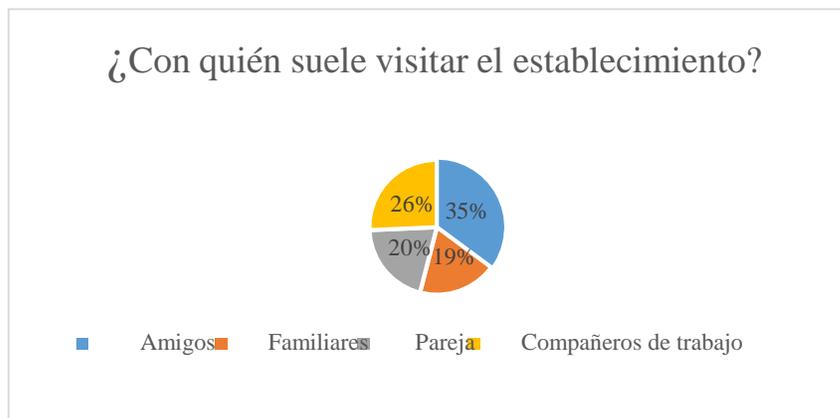


**Fuente:** Elaborado por autores

**Análisis:** El 81% de los encuestados aseguran que el restaurante La Corvina Tuka, realizaprotocolos de bioseguridad, sin embargo, un grupo de clientes equivalente al 19% indican que no los tiene. Esto debe ser tomado en cuenta para verificar que los protocolos que se realicen adecuadamente todo el tiempo, ya que podría estar fallando en alguno de ellos.

**Pregunta #3**

*Gráfico 10. Visita al establecimiento*



**Fuente:** Elaborado por Autores

**Análisis:** Al ser el grupo de amigos el que tiene mayor porcentaje con un 35% de los encuestados y el grupo de compañeros de trabajo o estudio con un 26 %, se puede tomar en cuenta para en un futuro crear combos dirigidos a este tipo de clientes lo que fortalecerá y atraerá a más grupos con estas características.

#### Pregunta #4

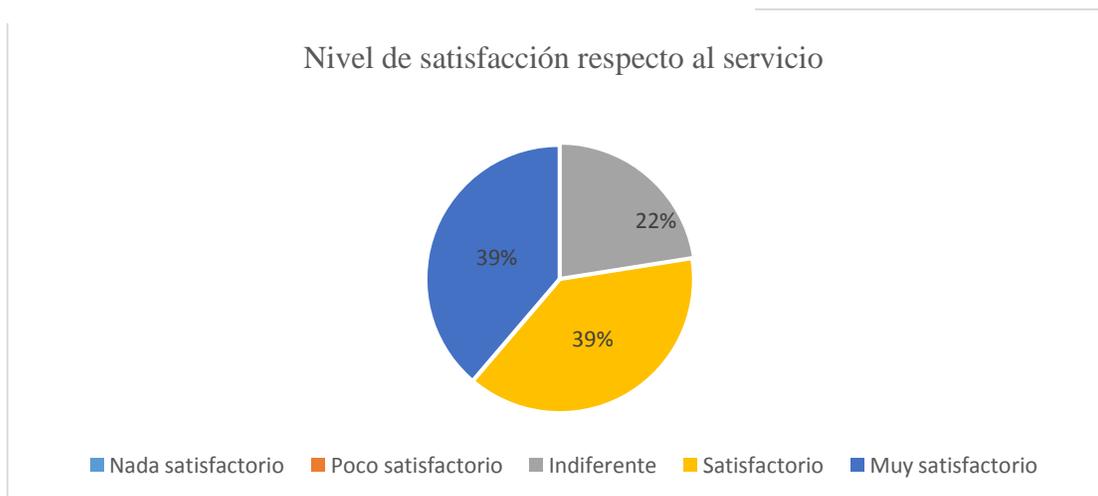
**Fuentes:** Elaborado por Autores  
**Grafico 11.** Visita al establecimiento



**Análisis:** En general el nivel de satisfacción de los clientes hacia el producto es destacable, teniendo en total un 93% de satisfacción, lo que indica que el producto es un atributo del establecimiento que se encuentra bien consolidada entre sus consumidores, debiendo ser este punto a tomar como plus de desarrollo a futuro e incrementar sus ingresos y oportunidades en el mercado.

**Pregunta #5**

**Gráfico 12.** Nivel de satisfacción respecto al servicio

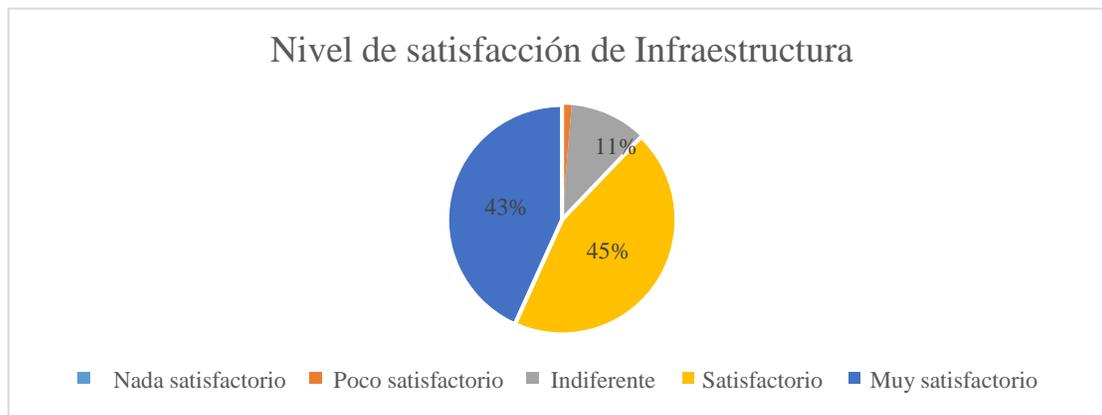


**Fuente:** Elaborado por Autores

**Análisis:** En nivel de satisfacción positivo de los clientes con lo que respecta al servicio es de 78%, esto indica que es un entorno a trabajar con un perfil estratégico, ya que para un buen porcentaje de los clientes esta parte humana del negocio, no lo considera un punto a favor del establecimiento y deja sus interrogantes para la revisita.

**Pregunta #6**

*Gráfico 13. Nivel de satisfacción de infraestructura*

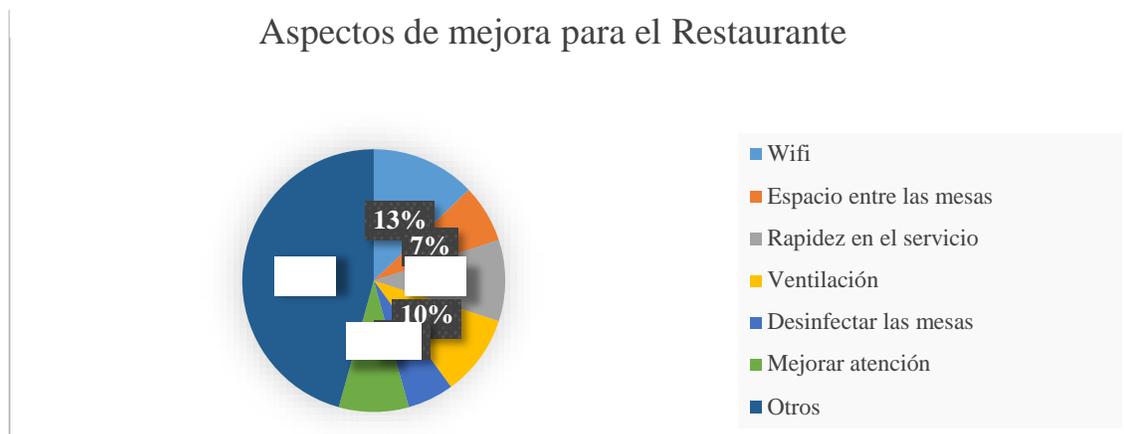


**Fuente:** Elaborado por autores

**Análisis:** El nivel de satisfacción positivo hacia la infraestructura es de 88%, pero a pesar de esto se debe tomar en cuenta porque por primera vez se hizo mención que un aspecto del establecimiento era poco satisfactorio, es posible que algunas partes necesiten mantenimiento o adecuaciones antes que presente problemas mayores.

### Pregunta #7

**Gráfico 14.** Aspectos de mejora para el restaurante



**Fuentes:** Elaborado por autores

**Análisis:** Se realizó una pregunta abierta para detectar aspectos que debe mejorar el establecimiento. De la cual se obtuvieron respuestas muy variadas entre las cuales las más repetidas fueron:

- Wifi
- Espacio entre las mesas
- Rapidez en el servicio
- Ventilación
- Desinfectar mesas
- Mejorar la atención

Estas respuestas no buscan ser valoradas para encontrar la más importante, más bien son una guía de algunas necesidades que el establecimiento debe cubrir.



#### **4.1.1 Resultados de Auditoría Interna**

El establecimiento presenta falencias en el desarrollo laboral y profesional del personal, así como en el desenvolvimiento para encontrar la armonía y habilidad de atención al cliente, esto debido a la falta de capacitaciones, talleres, entrenamiento y actualizaciones en lo que respecta al servicio en el ámbito restaurantero o gastronómico, el cual influye en protocolos de bienvenida, hospitalidad, directrices o reglamentos de higiene y prestación o atención personalizada, así como es importante que el personal en general cuente con uniformidad distintiva del local, conocimiento de un idioma extranjero debido a la zona turística y comercial en la que se encuentra ubicada, así como entrenamiento en la correcta manipulación de químicos de limpieza, sanitizantes recomendados por el Ministerio de Salud Pública, y entrenamiento en el uso de utensilios o herramientas primordiales en el servicio, la aplicación de un manual de protocolos y guía de procedimientos profesionales.



Tabla 3: Check list Universidad de Guayaquil

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



CHECK LIST RESTAURANTE "LA CORVINA TUKA"					
Fecha: 28/01/2021		Dirección: Samanes 1 Mz 131		COD:	
INSTITUCIÓN: Restaurante la Corvina "TUKA"					
RESPONSABLE DE RESTAURANTE/DUEÑO: Andrés Segovia					
ÁREA A TRABAJAR: Área de Servicio					
PARAMETROS A ANALIZAR:					
RESPONSABLES DE AUDITORIA: Moran Andrés, Bajaña Karen					
OBSERVACIONES:					
ABREVIATURAS: C = CUMPLE NC= NO CUMPLE NA= NO APLICA					
NOTA: MARCAR CASILLA CORRESPONDIENTE A LO INDICADO EN ABREVIATURA					
LA CALIFICACIÓN ES LA SUMA DE ACCIONES					
A1	Personal y Servicio	C	NC	NA	Observaciones
<b>Capacitaciones y obligaciones</b>	El personal cuenta con experiencia suficiente en servicio	X			
	El personal cuenta con capacitación de atención al cliente		X		La capacitación debe ser mínima unas dos veces al año
	El personal cuenta con Uniformidad completa		X		El local Corvina Tuka no provee de uniformes
	Tienen conocimiento en un idioma extranjero		X		Solo dominan español
	Ejecutan Protocolo de modales y etiquetas			X	No mantienen un lineamiento de servicio
	Cuentan con libro de actividades y responsabilidad		X		Las tareas son asignadas en el momento por le jefe
	Cuenta con conocimiento del menú	X			
	Demuestran habilidad para resolver problemas al instante	X			
	Cuidan el aspecto de presentación en los platos		X		El local usa emplatado tradicional
	Hacen uso de material esteril o desechable	X			
<b>BPM</b>	Personal mantiene protocolo de seguridad sanitaria	X			
	Política de salud de personal de servicio está a la vista		X		No cuentan con un control sanitario interno
	Personal tiene conocimiento de que es las BPM	X			
	Muestran conocimiento en uso de detergentes y químicos	X			
	Indican tener conocimiento en uso de herramientas para servicio al comensal	X			
	Existen cuidados e higiene personal	X			
	Conocen la correcta recolección y distribución de desechos alimentarios	X			
	Identifican materiales de desinfección por categoría	X			
	Cuenta con implementos de desinfección para uso personal	X			
	Aplican correcta desinfección de herramientas de servicio	X			
<b>BIOSEGURIDAD</b>	Cuentan con protocolos a seguir en caso de presentar problemas de salud		X		No poseen guía de prevención y seguridad sanitaria
	Cuentan con productos de desinfección y sanitización recomendadas por la MSP	X			
	Disponen de contenedores para desechos potencialmente contagiosos		X		Desconocen de este procedimiento preventivo
	Posee señalización de distancia entre personas	X			
	Existe un plan de seguridad sanitario interno		X		No existe un documento de seguridad sanitaria
	Aplican toma de temperatura y uso obligatorio de mascarillas en general	X			
	Utilizan amonio cuaternario para desinfección de superficies	X			
Ejecuta la reducción de aforo de clientes permitido	X				

Fuente: Elaborado por autores



#### **4.1.2 Propuesta**

#### **4.2.1 Propuesta de restructuración del Restaurant “Corvina Tuka”**

Este capítulo estructura sugerencias completas para superar carencias y falencias en LaCorvina Tuka, que han sido analizadas con anterioridad, con base a encuestas, entrevistas y exploración in situ, adicional se detallan las actividades relacionadas al proceso del área de servicio, así también sugerencias áreas adheridas a esta categoría como diseño y equipamiento del local.

##### **A) Espacio de servicio al cliente**

En este apartado se detallan las sugerencias de cambio o mejora para el área del servicio, tanto como espacios, procesos, acciones y atención al cliente, las mismas que servirán para un desempeño eficaz de los dependientes del lugar, hacia los clientes, o visitantes que frecuentan el negocio, influyendo al crecimiento y desarrollo económico del mismo.

Para establecer estas mejoras del área de servicio se ha tomado en consideración lo que señala la norma (INEN NTE 2911, 2016), el cual menciona los requerimientos estandarizados para el correcto funcionamiento y servicio del establecimiento, estos requisitos son:

- Personal correctamente uniformado
- Mesas numeradas
- Normas de servicio, trato y solución de problemas.
- Iluminación, fachada y temperatura adecuada

- Recomendación de tener personal capacitado en algún idioma extranjero
- Fácil acceso para personas con problemas de movilidad siempre y cuando las características arquitectónicas de local lo permitan.
- Disponer de sillas para niños
- Servicios adicionales para el cliente como Internet, telefonía o alguna actividad de recreación.

#### **B) Imagen interior y exterior de local**

Es recomendable cambiar la tonalidad interior del establecimiento La Corvina Tuka, por el uso de tonos asociados con la psicología del color, debido a que estudios demuestran que ciertos colores influyen en la motivación a comprar o alimentarse indica (David Polo Moya, 2020), siempre y cuando estos armonicen los productos que este ofrece, al igual también se recomienda hacer cambios en el cielo raso o cielo falso del local.

**Ilustración 5.** *Interior del local*



**Fuente:** Elaborado por autores

### C) Isologo

Según (Baratas, 2015) un isologo es la combinación de un isotipo (parte reconocible grafica) y un logotipo (tipografía corporativa) es fuertemente usado en el marketing por la facilidad y claridad que tiene en cuanto a la transmisión del mensaje que queremos brindar al cliente.

**Isologo nuevo:** Según (Ortis, 2017) El color azul en la psicología representa confianza y tranquilidad, este color es afín a los nuevos cambios que queremos implementar en respecto a la seguridad de visitar un restaurante con el mínimo posible de riesgos posibles en cuanto a prevención de covid-19 se refiere.

**Ilustración 6.** *Nuevo Isologo*



**Fuente:** elaborado por autores

**Ilustración 7.** *Anterior Isologo*



**Fuente:** elaborado por autores

## D) Menú del local

El menú actual del local “Corvina Tuka” presenta falencias en la parte visual e informativa, detalle que lo hace al consumidor no atrayente al consumo de variedad, por lo cual se propone en hacer un cambio estético del mismo, utilizando imágenes, y colores agradables que capten la atención del cliente. En el menú también se propone realizar combos para una mayor venta.

*Ilustración 8. Menú actual*



**Fuente:** Elaborado por autores

**Ilustración 9. Menú actual**



**Fuente:** elaborado por autores

**Ilustración 10. Menú actual**



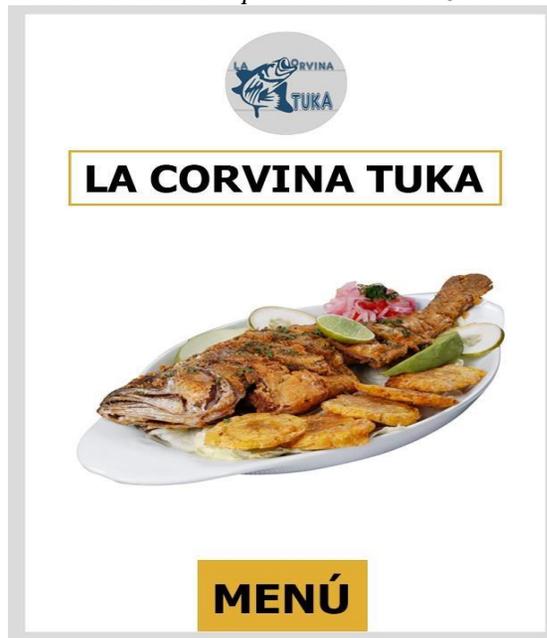
**Fuente:** elaborado por autores

- **Propuesta de Menú**

Sé considera al menú o carta de platos de un restaurante como el DNI o la identificación del establecimiento, por ello es importante que este tenga una buena presentación, tanto en los colores, tipo de letra, orden de preparaciones, precios, diseños, inclusive información del local, utilizar colores armoniosos, e imágenes vivas despertarán en el cliente la curiosidad de consumir alguno de nuestros productos. (webpararestaurantes, 2016)

La estética, imagen, o presentación de nuestro menú dirá mucho sobre nuestro servicio, marca y productos que ofrecemos a la variedad de clientes en el mercado, por ello se sugiere una actualización de la carta o menú, dejando como ejemplo las siguientes ilustraciones.

**Ilustración 11.** *Propuesta de actualización de menú*



**Fuente:** Elaborado por autores

*Ilustración 12. Propuesta de actualización de menú*



**Fuente:**Elaborado por Autores

*Ilustración 13. Propuesta de actualización de menú*



**Fuente:** Elaborado por autores

**Ilustración 14.** *Propuesta de actualización de menú*



<b>Platos típicos</b>	
<b>Sopas</b>	
Caldo de pata	\$3,00
Caldo de gallina	\$2,75
Sopa de camarón	\$2,75
<b>Platos fuertes</b>	
Seco de chivo	\$3,50
Seco de pollo	\$2,50
Ceviche de camarón	\$4,00
Camarones apanados	\$4,00
Filete de pescado	\$3,00
Sudado de camarón/pescado	\$3,00
Encocado de pescado/camarón	\$4,50
Corvina frita/asada	\$4,00
<b>Asados</b>	
Costilla	\$3,50
Chuleta frita/asada	\$6,00
Carne asada	\$2,50
Pollo asado	\$2,50
Hígado	\$2,00
Longaniza	\$2,00
Chuzos	\$2,00

**Fuente:** Elaborado por Autores

**Ilustración 15.** *Menú de bebidas*



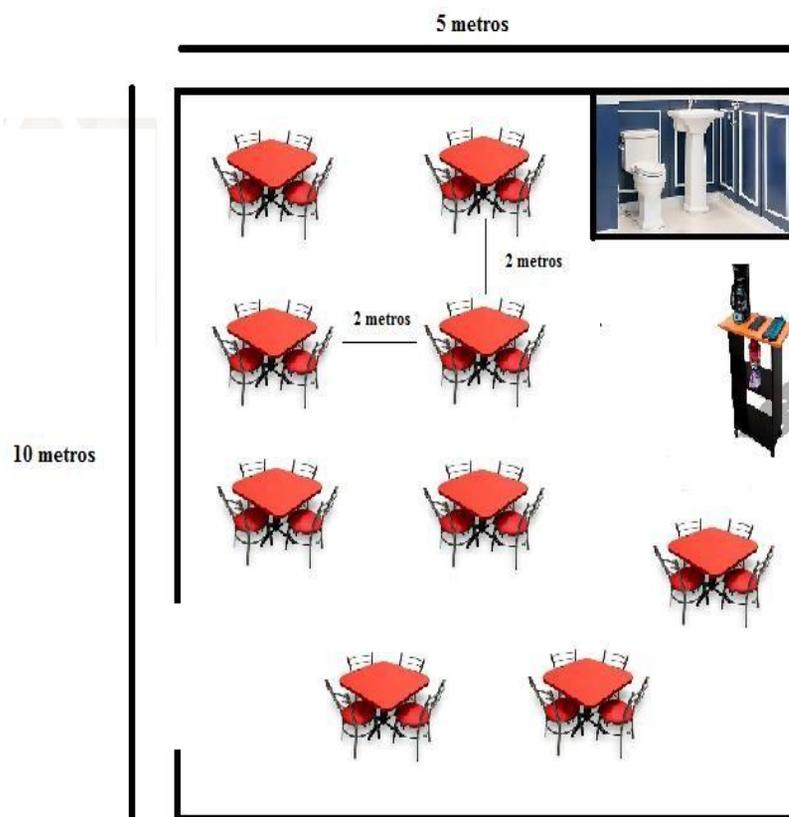
<b>Bebidas</b>	
Pepsi	\$1.00
Pepsi Ligth	\$1.25
Seven Up	\$1.00
Tropical	\$1.00
Gallito	\$1.00
Manzana	\$1.00
Agua	\$1.00
Guinig	\$1.25
<b>JUGOS</b>	
Jugo de Naranja Natural	\$2.50
Refresco de Naranja	\$1.50
Refresco de Limón	\$1.50
<b>CERVEZA</b>	
Club verde	\$2.00
Club platino	\$2.00
Club roja	\$2.00
Pilsener	\$2.00
Pilsener Ligth	\$2.00
Stella Artois	\$2.50
Corona	\$3.00

**Fuente:** Elaborado por autores

- **Propuesta para el espacio de comedor**

Establecer el espacio adecuado para la sala de un restaurante es importante, ya que esto ayudará a facilitar la comodidad del personal de servicio para ejercer sus funciones, así como el cliente y la armonía en su estancia, y la distribución de los mobiliarios del negocio, así mismo, con esta modificación podemos dejar en nuestros usuarios una grata experiencia ya que es el sitio donde pasarán más tiempo de estadía. (Jesús Hernández, 2018)

*Ilustración 16. Organización de inmobiliarios*



**Fuente:** Elaborado por autores



El local de comidas cuenta con 13 mesas y sus respectivas sillas, en la actualidad por motivos de seguridad sanitaria es recomendable una distancia de 2 metros entre cada silla, esto redujo a 9 mesas, adicional esto también ayuda a la circulación de clientes y personal de servicio.

#### **4.2.2 Propuesta de Manual de Procedimiento Generales para el área de Servicio del Restaurant “Corvina Tuka”**

##### **4.2.2.1 Manual de procedimientos para el área de Servicios del Restaurante “Corvina Tuka”**

El presente manual, ofrece al administrador una guía elaborada de pasos para dirigir de manera exitosa un programa de entrenamiento o preparación en servicio y técnicas de atención al cliente para que su negocio se sitúe entre los mejores de la ciudad de Guayaquil, y así pueda cumplir las metas y objetivos propuestos, este documento puede ser tomado como guía para otros emprendimientos, de igual o menor categoría.

Este documento contiene en su estructura estándares y principios que se deben tomar en cuenta tanto por el administrador, así como el personal, deberán estudiarlos y dominarlos, ya que será de ayuda para el correcto desenvolvimiento en el servicio, punto clave para fidelizar a los clientes, para una efectividad recurrente, se recomienda la actualización del mismo de acuerdo a los cambios o mejoras que tenga el restaurante, contiene pasos importantes a cumplir, desde la recepción del cliente hasta la despedida del mismo, con el fin de satisfacer las necesidades sociales y culturales del cliente, teniendo en cuenta el detalle, de

mayor permanencia, mayor satisfacción.

Los manuales de procedimientos son una guía práctica de estrategias efectivas y eficaces del control interno de una organización, las cuales van vinculadas con la dominación de segmentos en específico, políticas, pasos y procedimientos que la constituyen, estos sirven para disminuir errores operacionales o financieros, para el cual brinda como respuesta la acción de tomar decisiones precisas a la interna de la institución (María Vivanco Vergara, 2017)

#### **Ventajas de la aplicación de este manual de servicios**

- ✓ Sustentación permanente de las directrices sobre el trabajo a ejecutar.
- ✓ Dicta y establece los objetivos a cumplir, pasos, funciones, protocolos, etc.
- ✓ Evita confrontaciones y malentendidos de los funcionarios.
- ✓ Confirma y corrobora la continuidad y efectividad de los procedimientos.
- ✓ Aumenta la coordinación, y acción en equipo en la ejecución del trabajo.
- ✓ Delega y argumenta de forma efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del jefe puede resultar óptimo al control por la excepcionalidad.
- ✓ Asegura un mayor desempeño y aprendizaje de nuestra persona

#### **Atención al cliente**

- ✓ Enfocarse en el cliente.
- ✓ Recibir al cliente, de manera amable, cordial y atenta.
- ✓ Indagar en gustos para posibles recomendaciones personalizadas.
- ✓ Entrega de menú.



- ✓ Estar atento a las necesidades del cual requiere el cliente y mostrar una actitud proactiva.
- ✓ Ser efectivo con la precisión del pedido
- ✓ Cuando el cliente termine su velada, el personal de servicio se le debe acudir inmediatamente para poder darle la cuenta, se le puede obsequiar un pequeño detalle como un bajativo o algún detalle que por más simple que sea, el cliente le encantara.

#### **Como tratar a los diferentes tipos de clientes**

- ✓ Clientes exigentes. - escuchar con atención, permanecer atento a todas las necesidades de manera proactiva para evitar que la situación se complique.
- ✓ Clientes Tímidos. - se debe tratar de crear un clima de confianza, ofreciéndole ayuda en su decisión de compra, aportándole consejos y sugerencias.
- ✓ Cliente indeciso. -este tipo de cliente requiere de mucha atención e información para que pueda decidir qué producto adquirir, ser paciente en el servicio y tratar siempre de hacer preguntas cerradas.
- ✓ Clientes enojados. - Se lo debe tratar con firmeza y seguridad, escucharlo con paciencia y conservar la calma, mostrar empatía y el humor antes cualquier circunstancia.
- ✓ Clientes platicadores. - El vendedor debe tratar de incluir el proceso de venta en la conversación para no perder el tiempo y conseguir que se logre la venta.
- ✓ Clientes groseros. - Es complejo, se lo debe tratar de calmar mostrando una actitud serena y neutral siendo paciente y persuadiendo que se calme y controle sus emociones.
- ✓ Clientes coquetos. - Se debe tratar de evitar las bromas, el contacto físico y tener



una actitud seria y amable. (Manual de facilitadores de procesos de innovación comercial,2017)

### **Calidad de Servicio**

La calidad de nuestra atención hablará sobre nuestros principios y dirección de nuestra marca, así como de la capacidad y el espíritu profesional de nuestros empleados, esto ayudará a las recomendaciones de nuestros clientes habituales, a futuros clientes potenciales y por ende significará el crecimiento de nuestros ingresos económicos y el desarrollo de nuestro local.

La calidad en el servicio incluye las características de un producto o servicio, que permiten satisfacer las necesidades del cliente. Es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran la institución orientada a prestar un buen servicio al usuario (Villa, 2014, p. 45).

### **Comunicación con el cliente**

La comunicación con los clientes debe incluir:

- ✓ Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- ✓ Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios



- ✓ Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
- ✓ Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### **Comentarios, sugerencias y reclamos**

Las sugerencias o reclamos más comunes que encontramos en los establecimientos gastronómicos son las siguientes:

- ✓ Mesas, vajillas, o utensilios sucios.
- ✓ Poca cortesía o cordialidad del personal.
- ✓ Alimentos o bebida que no se encuentran en temperatura adecuada para la preferencia del cliente.
- ✓ Tardar en tomar o despachar pedidos.
- ✓ Desconocimiento de precios y menú.
- ✓ Ruido de herramientas de procesamiento de alimentos, música ambiental.
- ✓ Vendedores ambulantes dentro del local.

Es recomendable que, para el manejo de reclamos en forma personalizada, mantener siempre la calma o compostura, evitar confrontaciones con el cliente, y mostrarnos siempre atentos a sus exigencias o incomodidad, así luego de escuchar los motivos de su insatisfacción, procederemos a indicar nuestra solución inmediata, que al establecimiento le preocupa cierta eventualidad, y se le recompensará de alguna manera.

### **Obligaciones del Mesero**



- ✓ Deberá presentarse correctamente uniformado, o como indique su jefe al mando.
- ✓ Mantener su aspecto e higiene personal en todo momento.
- ✓ Limpieza del área de trabajo, así como utensilios y herramientas.
- ✓ Responsable del correcto montaje de mesas.
- ✓ Mostrar siempre al cliente amabilidad y cortesía.
- ✓ Recibir al cliente.
- ✓ Surtir las estaciones de servicios con todo lo necesario: azúcar, sal, servilletas, salsas, cubertería, etc.
- ✓ Conocer el menú, en especial los combos y el tiempo de elaboración.
- ✓ Recordar sugerencias en bebidas o alimentos preparados.
- ✓ Tomar pedidos y llevar la cuenta a la mesa.
- ✓ Verificar que el pedido sea el correcto antes de llevar a la mesa.
- ✓ Reportar comentarios o sugerencias de los clientes, al jefe.
- ✓ Mostrar capacidad y habilidad para resolver problemas en el momento.
- ✓ Guardar compostura en todo momento.
- ✓ Llevar consigo siempre su herramienta de trabajo (comanda, bolígrafo).
- ✓ Revisar el abastecimiento de materiales de servicio (tarrinas, cucharas desechables, servilletas, etc.).
- ✓ Recordar la regla de servicio de bebidas, siempre por el lado derecho del cliente.

- **Instrucciones generales**

Esta área de trabajo consta de pasos o procedimientos generales, que deben de ser ejecutados de manera correcta, antes de empezar con los detalles de los procedimientos, cabe mencionar varios aspectos importantes a tener en cuenta:

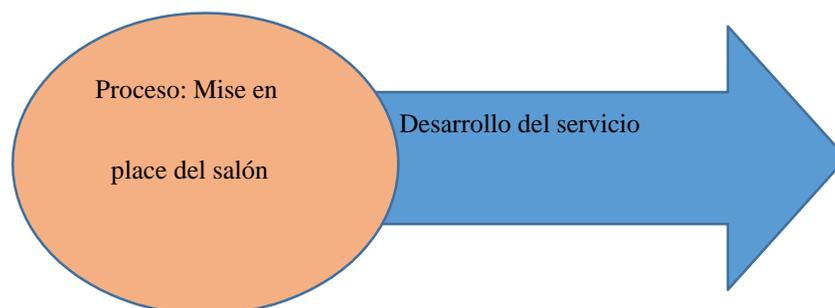
- ✓ El horario de apertura y cierre del local.
- ✓ Las mesas no tipo de montaje especial, solo constará de los insumos principales (sal, salsas, servilletas, cubertería y cristalería).
- ✓ Numeración de mesas, esto facilitará la toma y despacho de pedidos.

- **Mise en place**

El objetivo de este protocolo es organizar el comedor del establecimiento mediante debidos procesos para brindar un servicio de calidad al cliente.

- **Alcance**

*Ilustración 17: alcance*

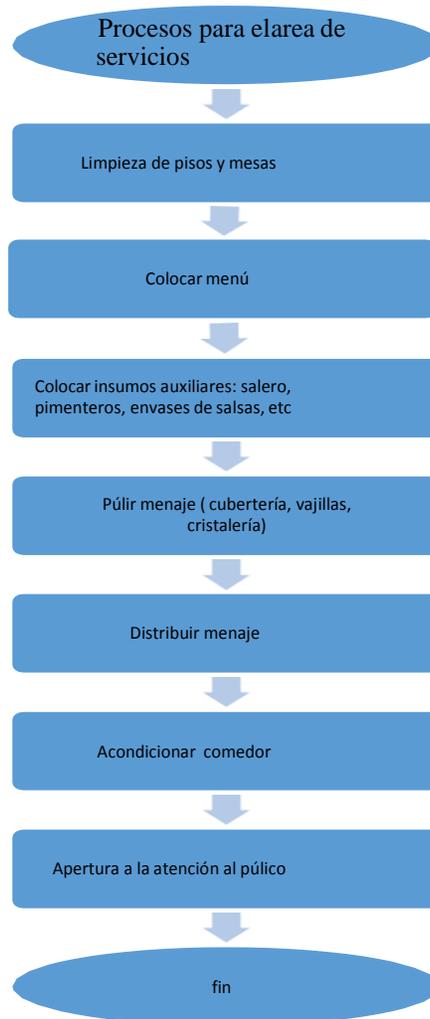


**Fuente:** Elaborado por los autores

- Diagrama de procesos del área de Servicio de “Corvina Tuka”

### Ilustración 18

*Diagrama de procesos del área de servicio*



**Fuente:** Elaborado por autores

- **Vestuario del personal de servicio**

El uniforme del personal de servicio es importante debido a que es quien atiende al cliente, teniendo un uniforme impecable y pulcro. El uniforme consta de;

- ✓ Camisa blanca de manga larga
- ✓ Corbatín
- ✓ Pantalón negro
- ✓ Calcetines negros
- ✓ Zapatos negros
- ✓ Chaqueta negra sin mangas

**Ilustración 19.** *Uniforme de servicio*



**Fuente:** (trifectameseros, 2020)



#### **4.2.2.2 Manual de Bioseguridad del Restaurante la Corvina Tuka en la ciudad de Guayaquil.**

El presente manual, determinará las regulaciones o lineamientos de referencia para el correcto uso de equipos de protección personal, aplicaciones de estándar de higiene para personal interno y clientes del establecimiento de alimentos y bebidas.

##### **Lineamiento General**

A continuación, se establecerá tres puntos necesarios para lograr el objetivo de este manual.

- ✓ Sé deberá dar el debido cumplimiento y aplicación de las directrices o guías elaboradas en este manual.
- ✓ El establecimiento deberá registrarse a este protocolo junto al suministrado por el Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Velar que se cumpla el filtro de desinfección en el acceso del cliente.

##### **Lineamientos Específicos**

Las recomendaciones para todo el personal son las siguientes:

- ✓ Higiene personal diaria.
- ✓ Ropa limpia.
- ✓ Uñas cortas.
- ✓ Cabello recogido o uso de mallas.
- ✓ No usar joyas o pendientes.
  
- ✓ Uso de mascarillas quirúrgicas o establecidas por el Ministerio de Salud Pública



del Ecuador.

- ✓ Portar cualquier agente desinfectante, de manera exclusiva alcohol al 75%.
- ✓ Si presenta sintomatología de enfermedad, no acudir a laborar, notificar inmediatamente al jefe o responsable.
- ✓ Utilizar prendas de vestir que puedan cubrir todo el cuerpo de ser necesario, para proceder al cambio de las mismas antes de empezar sus labores, recordando el debido lavado y desinfección de manos.

**El empleador debe:**

- ✓ Evaluar y supervisar el estado de salud de los trabajadores diariamente.
- ✓ Deberá realizar la toma y constancia de temperatura corporal (termómetro infrarrojo) a los colaboradores tanto al inicio y fin de la jornada de sus labores, y llevar un registro.
- ✓ Cuando la temperatura corporal está por superior de los treinta y ocho (38) grados debe solicitar el retorno a casa del personal o un recinto médico.
- ✓ Brindar información sobre las normas de seguridad en relación con la emergencia de salud por COVID-19, y otras enfermedades contagiosas. La información deberá ser la otorgada por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- ✓ Protección para la atención al público.



- ✓ Disponer de surtidores o proveedores de solución desinfectante al ingreso y en áreas principales dentro del local.
- ✓ Colocar un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y personas usuarias;
- ✓ Ejemplos de soluciones para desinfección de calzado son:
  - ✓ Una solución de cloro conformada por 30ml de cloro (5%) en 1 litro de agua
  - ✓ Una solución de amonio cuaternario preparada por 400ppm (partes por millón) o de acuerdo con lo establecido por el fabricante.
- ✓ Establecer la frecuencia de cambio o reemplazo de la solución, con base a la frecuencia de visita del establecimiento. Mínimo dos veces al día.
- ✓ Designar un área de vestuario para todos los empleados, área que deberá limpiarse de manera constante.
- ✓ Motivar los principales hábitos de higiene dentro de sus funciones y establecimiento.
- ✓ Como responsable debe suministrar al personal en general de insumos para protección desalud personal (mascarillas N95 o de quirófano, guantes de látex).
- ✓ Mantener provisiones de jabón, pañuelos desechables o toallas de papel y alcohol, productos que deben tener Registro Sanitario.



**El personal en general debe:**

Mantener la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas.

¿Cuándo lavar y desinfectar las manos?

- ✓ Al ingresar a las áreas de elaboración y preparado de alimentos.
- ✓ Luego de ir al baño.
- ✓ Después de toser o estornudar;
- ✓ Luego de manipular dinero.
- ✓ Después de levantar o mover cajas u objetos.
- ✓ Después de recoger desechos.
- ✓ Entre cada actividad de producción, así evitarán contaminación cruzada.
- ✓ Después del uso de productos químicos o de limpieza.
- ✓ Antes y después de la receiptar algún tipo de producto.
- ✓ Después de consumir algún tipo de alimento o bebida.
- ✓ Desinfectar todo tipo de objetos personales como: gafas, lentes, etc.
- ✓ Utilizar mallas para el cabello o safari
- ✓ Vestir de manera correcta el uniforme otorgado por el jefe o patrono, en caso de no contar con el mismo, es recomendable el uso de mandil en sus actividades.
- ✓ Desinfectar las herramientas de trabajo como: bolígrafos, cartas de menú, etc, o tener sumaterial de uso personal en caso de que sea posible.



### **Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones**

- ✓ Sé deberá levantar procedimientos de limpieza y llevar los registros relacionados comogarantía del cumplimiento.
- ✓ Se recomienda establecer horarios de limpieza y desinfección del establecimiento  
En general.
- ✓ Las superficies del baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse según la frecuencia del uso, se deberá llevar el registro diario de limpieza y desinfección.
- ✓ Se sugiere el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante.
- ✓ Los paños o servilletas reutilizables para realizar la limpieza y desinfección deben estar limpios cada vez que se utilicen o de preferencia reemplazarlos por uno nuevo.
- ✓ Se recomienda la limpieza frecuente de:
  - Insumos informáticos.
  - Puertas, cerrojos, interruptores de luz.
  - Llaves de agua, dispensadores de todo tipo.
  - Áreas de trabajo.
  - Menú portables y bolígrafos.
  - Mesas, sillas.
  - Trampas de grasa, lavamanos, mesones, equipos de cocina.
  - Baños, vestidores.
  - Sistema de aire de enfriamiento y ventilación.



El jefe o encargado del establecimiento deberá llevar un estricto control de ejecución de estos protocolos y tener un registro.

**Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:**

- ✓ Con base en la actividad del local, se deberá establecer los procedimientos de limpieza y desinfección de utensilios, vajilla y mantelería, deberá llevar registro como garantía de cumplimiento.
- ✓ La vajilla, cubiertos y cristalería utilizada deberá ser lavada en lavavajillas o a mano usando guantes desechables con agua caliente y detergente, después de su uso. Incluir en el procedimiento vajillas, cubiertos y cristalería que haya sido usado, pero que haya podido tener contacto con las manos de clientes u otros empleados.
- ✓ Mesas, mantelería, individuales lavables:
  - Considerar su cambio entre cada servicio al comensal.
  - Recoger residuos de alimentos y usar desinfectante para las superficies luego de la limpieza e incluso antes de servir a un nuevo cliente.
- ✓ Todo tipo de mantelería debe lavarse constantemente a mano o máquina a temperatura de 60–90 °C con detergente.
- ✓ Se podrá utilizar mantelería e individuales plásticos, pero deberá ser desinfectado luego de cada uso.

• **Requisitos para el manejo de desechos**

- ✓ El personal encargado de manipular los desechos debe conocer los procedimientos de bioseguridad.



- ✓ El personal tiene la obligación de tomar las medidas correctivas de higiene para reintegrarse a sus labores.
- ✓ Para el manejo de residuos, deberán contar con recipientes y fundas en tamaño acorde a la necesidad.
- ✓ Los desechos de uso personal que se generen como guante, mascarillas, etc, deberán contar con un contenedor exclusivo.
- ✓ Se recomienda el uso de fundas de colores, las mismas que sirven para clasificar el riesgo biológico o de accidentes.
  - Rojo: alto riesgo contaminante, químicos o cortantes.
  - Verde: Biodegradables o reciclables.
  - Negro: desechos comunes o restos de alimentos.
- ✓ Se recomienda un área apartada del establecimiento, que sirva para bodega o contenedor de desechos, la cual debe ser aseada de diariamente para evitar proliferación de plagas.

#### **4.1.3 Perfiles del personal de la Corvina Tuka**

##### **a) Perfiles actuales**

El establecimiento cuenta con 8 colaboradores que ejercen su trabajo de manera polifuncional, es decir que pueden cubrir las distintas áreas con las que cuenta el negocio, tanto de cocina, servicio, despacho, limpieza, etc.



- Caja: El Sr. Andrés Segovia, dueño del establecimiento es el encargado del cobro del consumo en general, así también de recibir comentarios o sugerencias de los clientes.
- Servicio: Hay dos personas ejerciendo la función del área de servicio en turno matutino y dos en turno nocturno, quienes son encargadas de la toma, y despacho de pedidos.

**b) Perfiles idóneos**

La correcta función del establecimiento se verá optimizada al cumplir una correctadistribución para el desempeño del trabajo dentro del mismo.

**Tabla 4 :Perfiles como propuesta para los colaboradores de La Corvina Tuka**

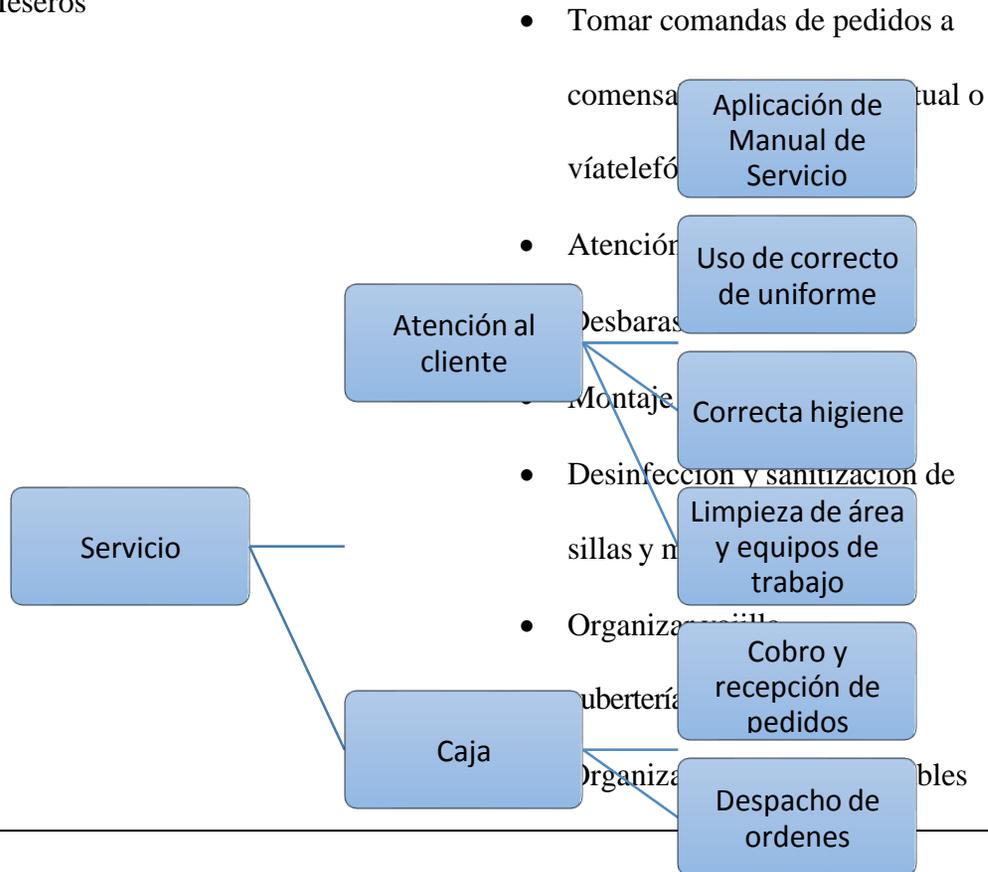
**Fuente:** Elaborado por los autores

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Descripción de sus funciones</b>
Cajero/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro a comensales.</li> <li>• Constancia diaria de las ventas.</li> <li>• Elaborar inventario mensual de los ingresos y egresos.</li> <li>• Pago a proveedores.</li> </ul>

**4.1.4 Procesos operativos**

El personal debe de cumplir con los protocolos y directrices establecidos para el correctodesenvolvimiento de manera coordinada, efectiva y minimizar reprocesos.

Meseros



**Ilustración 20. Procesos como propuesta en área de servicio para la Corvina Tuka**

**Fuente:** elaborado por los autores

**Tabla 5: Tabla de presupuesto**

Rediseño de isologo	El isologo presentado para la propuesta es tentativo;	actualmente en la ciudad el servicio de diseño gráfico para la creación de isologo fluctúa entre \$100 y \$150 (ver anexo 5)
Rediseño de menú	Se hizo un rediseño tentativo de menú para una comprensión mas simple, cambiando el formato establecido.	En la actualidad el servicio de diseño de material para vendedores se encuentra desde \$1000-\$3000 según paginas cotizadoras (ver anexo 6)



Implementación menú de bebidas	El establecimiento no contaba con menú de bebidas, se creo un menú de manera tentativa.	En la actualidad el servicio de diseño de material para vendedores se encuentra desde \$1000-\$3000 según paginas cotizadoras (ver anexo 6)
--------------------------------	---	---

### CONCLUSIONES

- En la actualidad el restaurante Corvina Tuka, mantiene la calidad de sus productos y preparaciones que lo ha caracterizado a lo largo de su trayectoria, debido a esto ha mantenido su clientela satisfecha en cuanto a sus ofertas culinarias y cuenta con una atención al cliente de calidad enfocado en la comodidad que este ofrece para sus clientes, no obstante, presenta inconformidades en el área de servicio, como por ejemplo la uniformidad de los meseros y el desconocimiento sobre los usos de los desinfectantes, según información recolectada mediante una auditoría interna, haciendo que este detalle no le permita aumentar en la fidelización de sus nuevos comensales.
- Se elaboró una propuesta de reestructuración para el área de servicio del restaurante “Corvina Tuka” debido a que los responsables de este entorno presentan carencias de conocimientos y procesos que influyen en la captación y fidelización de nuevos comensales. Por lo que, se proponen cambios en la infraestructura del local, tales como la ubicación de las mesas, el distanciamiento social y rediseño del menú, con la finalidad de mejorar la estancia de los clientes en relación con temas de bioseguridad.
- Se diseñó un manual de procedimientos o procesos generales y bioseguridad para el personal del área de servicios del restaurante “Corvina Tuka”, con la finalidad de corregir errores actuales y prevenir nuevos problemas en el futuro durante el desarrollo



de sus labores, estandarizando las funciones de los colaboradores para un mejor

- desarrollo de estas, así como informar y proponer instrucciones para prevenir problemas de enfermedades altamente contagiosas.

### **RECOMENDACIONES**

- Realizar una investigación direccionada al mercado de consumo de este tipo de preparaciones culinarias, donde se obtenga información en cuanto a preferencias, necesidades y exigencias por parte de los clientes y futuros clientes, para tomar en consideración la ampliación o actualización del menú, además de mejoras del servicio del establecimiento.
- Evaluar de manera periódica todo tipo de procesos y cambios internos administrativos, o estructurales que se pongan en práctica, con el fin de medir la efectividad de los mismos, de esta forma se garantizará el crecimiento de nuevas oportunidades para el establecimiento que en la actualidad se encuentra en vía de desarrollo y expansión.
- Se sugiere el uso de este documento de investigación y las propuestas desarrolladas que este incluye, como guía para proyectos futuros con misión a la mejora continua del establecimiento y cumplimiento de exigencias para la satisfacción de los clientes, así como corregir falencias, perfeccionar las habilidades y cualidades del personal de servicio.



### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de Control y Regulación Sanitaria. (2014). *www.controlsanitario.gob.ec*. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Guia- Requisitos-que-se-requieren-para-obtener-el-permiso-de-funcionamiento.pdf>

Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria. (2015). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/Registro-Oficial-Res-042-BPM-Alimentos.pdf>

Aguilar-Barojas, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*.

Secretaría de Salud del Estado de Tabasco, Mexico.

ARCSA. (2019). INSTRUCTIVO DESCRIPTIVO DE ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A

VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO. *Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria, 25-49*.

Arqhys. (12 de 2020). *www.arqhys.com*. Obtenido de



<https://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.html>

Ávalos, A. (2006). *Cómo incrementar las ventas*. Editora Palomino.

Banco Nacional del Ecuador. (30 de septiembre de 2020). Obtenido de

<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020>

Baratas, M. A. (2015). *Elaboracion de materiales de marketing y comunicacion*. España: RA-MA.

Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica: EUNED. Obtenido de San José, Costa Rica, Editorial EUNED.

Biosca Vidal, D. (05 de Febrero de 2015). *www.barradeideas.com*. Obtenido de

<https://barradeideas.com/las-20-caracteristicas-que-tiene-que-tener-un-restaurante-para-que-los-clientes-repitan/>

Cabrera, S. (2018). *La fidelización del cliente en negocios de restauración*. Obtenido de

<file:///C:/Users/David/Pictures/david/asesorias/Propuesta%20de%20reestructuraci%C3%B3n/Dialnet-LaFidelizacionDelClienteEnNegociosDeRestauracion-4200831.pdf>

Cameron, K., & Freeman, S. (2015). *Downsizing and redesigning organizations*. Obtenido

de <https://www.scribd.com/doc/63620033/DEFINICION-DE->



## REESTRUCTURACION

Cepal.org. (2017). *Observatorio regional de planificación para el desarrollo*. Obtenido de

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>

Clasificaciónde. (12 de Septiembre de 2018). *www.clasificacionde.org*. Obtenido de <https://www.clasificacionde.org/tipos-de-manuales/>

COE NACIONAL ECUADOR. (08 de Abril de 2020). *www.gestionderiesgos.gob.ec*.

Obtenidode Informe Situación COVID19 Ecuador:

<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Informe-de-Situaci%C3%B3n-No030-Casos-Coronavirus-Ecuador-08042020.pdf>

Comité de Operaciones de Emergencias. (21 de Agosto de 2020). *www.gestionderiesgos.gob.ec*.

Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/Resoluciones-21-de-agosto.pdf>

Correa, R. (14 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://www.buengusto.co/la-importancia-del-servicio-en-un-restaurante/>

David Polo Moya. (11 de septiembre de 2020). *www.emprender-facil.com*. Obtenido de <https://www.emprender-facil.com/colores-para-negocios-de-comida/>



Daza, M., Mendez, T., & Rodriguez, L. (10 de Mayo de 2015). *www.wordpress.com*.

Obtenido de <https://marvydaza.wordpress.com/2014/05/10/areas-del-restaurante/comment-page-1/>

Daza, Rodriguez, & Mendez. (10 de Mayo de 2014). *www.wordpress.com*. Obtenido de

<https://marvydaza.wordpress.com/2014/05/10/areas-del-restaurante/comment-page-1/>

Decreto presidencial N° 1017. (2020). *Defensa.gov.ec*, 17. Obtenido de

[https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto\\_presidencial\\_No\\_1017\\_17-Marzo-2020.pdf?fbclid=IwAR1ga0WsYqtm0pX563LkBklIF6qEqF5dsZ\\_82pI5cH8luuerz5Q8FgEcrBI](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto_presidencial_No_1017_17-Marzo-2020.pdf?fbclid=IwAR1ga0WsYqtm0pX563LkBklIF6qEqF5dsZ_82pI5cH8luuerz5Q8FgEcrBI)

Diaz. (2015). Recuperado el 20 de enero de 2020,

de

[https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.p](https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf)

df

Editorial Mapal. (26 de Julio de 2019). Obtenido de [https://mapalsoftware.com/elaborar-](https://mapalsoftware.com/elaborar-mejor-manual-procedimiento-personal-restaurante/)

[mejor-manual-procedimiento-personal-restaurante/](https://mapalsoftware.com/elaborar-mejor-manual-procedimiento-personal-restaurante/)

Enlacocina. (01 de Marzo de 2018). *www.enlacocina.telemesa.es*. Obtenido de

<https://enlacocina.telemesa.es/maquinaria-mobiliario-hosteleria/aprovecha-espacio-restaurante/>

Escuela Internacional de Protocolo. (2017). *Protocolo y etiqueta*. Madrid: OCU

Ediciones. Escuela Internacional de Protocolo. (2017). *Protocolo y Etiqueta*. OCU

Ediciones.

FAO.ORG. (2020). *www.fao.org*. Obtenido de

<http://www.fao.org/3/y1579s/y1579s02.htm#bm>

2.5

Garcia Francisco, G. P. (2000). *Tecnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid: Ed.

Paraninfo.

García, J., Reding, A., & López, J. (2013). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación*

*eneducación*. Dirección de Investigación, Hospital General de México “Dr. Eduardo

Liceaga”, Departamento de Bioestadística y Bioinformática, Mexico. Obtenido de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n8/v2n8a7.pdf>

Gastroasesoramiento. (2020). *www.gastroasesoramiento.com*. Obtenido

de <https://www.gastroasesoramiento.com/reestructuracion/>

Gonzales, F. (2015). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Málaga, España:

IdeasPropias.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2015). *Metodología de la investigación* (Vol.

Quinta Edición). Mexico: The McGraw-Hill.

Huecas de Guayaquil. (19 de Julio de 2019). *Diario El Universo*, pág. 2.



Huecas de Guayaquil. (19 de Julio de 2019). Los emprendimientos que participaron en la feria gastronómica Raíces. *Feria de Raíces 2019*, pág. 2. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/07/19/nota/7431420/rica-comida-lista-raices>

INEN. (Agosto de 2012). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/infoe.pdf>

INEN NTE 2911. (2016). *Servicio de restauración. Requisito de sala*. Quito, Ecuador.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (06 de 10 de 2017). *Ecuador en cifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/guayaquil-en-cifras/#:~:text=A1%202017%20Guayaquil%20tiene%20,habitantes%20menos%2C%20seg%C3%BAAn%20proyecciones%20poblacionales>.

Jesús Hernández. (16 de Enero de 2018). *www.saboreandocanarias.com*. Obtenido de <https://saboreandocanarias.com/2018/01/16/organizacion-de-un-comedor-de-un-restaurante/#:~:text=El%20comedor%20de%20un%20restaurante,se%20ofrece%20en%20la%20carta.&text=El%20comedor%2C%20tambi%C3%A9n%20es%20el,una%20zona%20adecuada%20para%20ambos>.



Juan Santillana. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson.

Lifeder. (2005). Obtenido de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/lifeder>. (Agosto de 2017). Recuperado el 2020, de [https://www.lifeder.com/tecnicas-](https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/)

[instrumentos-recoleccion-datos/](https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/)

Luján, R. G. (2016). *Técnicas elementales de servicio* (primera ed.). Madrid, España: Parainfo.

*Manual de facilitadores de procesos de innovación comercial*. (Agosto de 2017). Obtenido de

David Burin:

<https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/3153/BVE17089159e.pdf;jsessionid=E6B6C17289DDE215584EB4D0E36671DF?sequence=9>

María Vivanco Vergara. (Agosto de 2017). [www.scielo.sld.cu](http://www.scielo.sld.cu). Obtenido

de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Ministerio de Turismo. (2013). Obtenido de Ministerio de Turismo:

<https://www.turismo.gob.ec/mas-de-mil-establecimientos-de-alimentos-y-bebidas-registrados-al-2013/>

Ministerio de Turismo. (05 de Octubre de 2018). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de

[https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf)

Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento turístico de alimentos y bebidas*. Guayaquil.



Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Reglamento%20Tur%C3%ADstico%20de%20Alimentos%20y%20Bebidas.pdf>

Ministerio de Turismo. (2020). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-emite-protocolo-para-reapertura-de-establecimientos-de-alimentos-y-bebidas/>

Ministerio de Turismo. (s.f.). *Ministerio de Turismo*.

NORMAS ISO 9001. (15 de Septiembre de 2015). [www.itvalledelguadiana.edu.mx](http://www.itvalledelguadiana.edu.mx). Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

NTE INEN XX. (2015). *SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Norma Técnica Ecuatoriana.

Ortis, A. U. (19 de agosto de 2017). *Pcweb.info*.

Paulina Gutiérrez. (04 de Julio de 2019). [www.foodandwineespanol.com](http://www.foodandwineespanol.com). Obtenido de [www.foodandwineespanol.com/puestos-de-un-restaurante/](http://www.foodandwineespanol.com/puestos-de-un-restaurante/)

Paz, R. (2010). *Atención al Cliente*. Ideas Propias.



Primicias ec. (2020). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/cinco-estrategias-restaurantes-reactivarse-covid/>

Puyuelo et al . (2017). *Introducción a la historia de bares y restaurantes.*

Zaragoza:Gatromiazko-Fecoga.

Repagas. (10 de septiembre de 2019). Obtenido de <https://www.repagas.com/appcc/>

Repagas. (12 de Septiembre de 2019). *repagas.com*. Obtenido

de <https://www.repagas.com/capacidad-restaurante/>

RevistaGestión. (2020). *5-estrategias-para-reactivar-mi-restaurante-en-medio-de-la-pandemia.*

Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/cifras/5-estrategias-para-reactivar-mi-restaurante-en-medio-de-la-pandemia>

Ruíz, V. (29 de Octubre de 2018). *www.emprendepyme.net*. Obtenido de

<https://www.emprendepyme.net/cuales-son-las-ventajas-de-la-reestructuracion-empresarial.html>

Ruiz, V. (octubre de 2018). *www.emprendepyme.net*. Obtenido de

<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-reestructuracion-empresarial.html>

Salvador, V. (2018). *www.wordpress.com*. Obtenido de



<https://www.wordpress.com/ensayos/Area-De-Servicios-De-Restaurantes/328642.html>

Sanguinos A. (Abril de 2015). *www.sanguino.com*. Obtenido de

<https://sanguino.pro/la-importancia-de-las-reestructuraciones-empresariales/>

Segovia, A. (19 de Diciembre de 2020). LA CORVINA TUKA. (K. B. Andrés Morán, Entrevistador)

Serrano, K. (5 de Enero de 2015). *www.slideshare.com*. Obtenido

de <https://es.slideshare.net/kfserrano1/historia-de-los-restaurantes>

Software DELSOL. (Noviembre de 2020). <https://www.sdelsol.com/>. Obtenido de

<https://www.sdelsol.com/blog/tendencias/como-hacer-un-analisis-de-resultados/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20resultados%20es, conclusiones%20que%20estos%20datos%20originan.>

Tamayo, & Silva. (2016). Recuperado el 2020, de

<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Liderazgo 21.

Tigani, D. (2006). *Los diferentes niveles de la Calidad del Servicio*. Liderazgo 21 .



UNED. (octubre de 2011). *acontecer digital*. Obtenido de

<https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad/1144-roberto-hernandez-sampieri-visito-la->

[uned#:~:text=Las%20investigaciones%20con%20enfoque%20mixto,humanas%2C%20las%20enfermedades%20o%20el](https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad/1144-roberto-hernandez-sampieri-visito-la-)

Universia. (4 de Septiembre de 2017). *Universia.Net*. Obtenido de

<https://www.universia.net/ar/actualidad/orientacion-academica/cuales-son-diversos-tipos-investigacion-cientifica-sus-caracteristicas-1167437.html>

Villa, J. P. (2014). *Manual de atención al cliente y usuario*. Profit.

webpararestaurantes. (25 de Agosto de 2016). *www.webpararestaurantes.com*. Obtenido de

<https://webpararestaurantes.com/la-psicologia-diseno-del-menu/#:~:text=La%20importancia%20estrat%C3%A9gica%20del%20dise%C3%B1o,y%20tal%20vez%20una%20foto.>

*www.ubica.ec*. (2020). Obtenido de Ubica Ecuador:

<https://www.ubica.ec/explore/osm/guayaquil/y52810849#!/?reflat=-2.11301&reflng=-79.90111&ref=Complejo%20Ingenieros%20Industriales>



## ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al propietario.

### **Preguntas para la entrevista para el Propietario**

¿Cuándo nació La Corvina tuka y con qué objetivo fue creada?

¿Cuál es la misión y la visión de la empresa?

¿Qué función cumple usted en el restaurante?

¿Cuál considera usted que son los días de mayores ventas del negocio?

¿Cuál es su plato más representativo?

¿Cuál es el rango de precio de sus productos?

¿Cuántos colaboradores tienen y en que jornadas trabajan?



¿Poseen un manual de funciones para los empleados y está documentado?

¿Cada cuánto se capacita al personal sobre el manejo del área y de normas de bioseguridad?

¿Cuál es la forma de manejar las sugerencias o quejas de los clientes?

¿Tienen una persona encargada de ventas en línea o de sus redes sociales?

¿Qué valor aportan para fidelizar a sus clientes?

¿Alguna vez ha tenido quejas por parte de su personal? Y si es así, ¿por qué?

¿Qué estrategia de negocios y marketing manejan con la aparición de la Pandemia del Covid-19 y como se diferencia de los demás?

¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? Y de ser así ¿Qué resultados han obtenido y qué aprendió de la experiencia?

¿Cuál considera usted la mejor forma de establecer una relación con sus clientes?

¿Qué puede rescatar de sus colaboradores y como cree usted que puede motivarlos?

¿Cómo cree usted que podría mejorar el restaurante y sobretodo el área de servicio?

¿Qué espera usted obtener de este trabajo de investigación?



## Anexo 2. Entrevista para meseros

### Preguntas para Mesero

¿En relación a su espacio de trabajo, usted considera que las vías de acceso a las mesas o la caja se encuentran correctamente ubicadas o ha tenido inconvenientes con las mismas en el traslado de las comandas o pedidos?

¿Qué capacitación cree usted que debe adquirir para mejorar la atención que le brinda al cliente durante su servicio?

Con respecto a la pandemia por covid 19 ¿Qué sugiere usted para mejorar la estadía de los comensales dentro del local?

¿Cuáles son los inconvenientes recurrentes que experimenta con los clientes?

¿Qué opina usted de la creación de un manual donde se especifique sus funciones específicas dentro del local?

¿Cree usted que la rotación de clientela durante una jornada normal de trabajo se ha visto afectada por el sistema actual de servicio?



### Anexo 3. Encuestas físicas

- **Preguntas para clientes**

Por favor lea detenidamente y conteste según la respuesta que mejor exprese su opinión.

1. ¿Con que frecuencia visita el restaurante “La Corvina

Tuka”?

2. Todos los días

2 – 5 veces por semana

Una vez por mes

Rara vez

3. ¿El restaurante cumple con todas las medidas de

bioseguridad?

Si

No

4. ¿Con quién suele visitar el establecimiento

Amigos



Familiar

En Pareja

Compañeros de trabajo, estudio etc...

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al producto? En donde 1 es  
nadasatisfactorio y 5 es muy satisfactorio

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

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al servicio? En donde 1 es  
nadasatisfactorio y 5 es muy satisfactorio

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

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la infraestructura? En donde 1 es  
nadasatisfactorio y 5 es muy satisfactorio

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



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



124

8. ¿En qué aspectos considera que debe mejorar el restaurante?



#### Anexo 4. Encuesta online

- **Encuesta online para posibles clientes**

Por favor lea detenidamente y conteste según la respuesta que mejor exprese su opinión.

1. ¿Con que frecuencia visita restaurantes de comida típica?

2. Todos los días

2 – 5 veces por semana

Una vez por mes

Rara vez

3. ¿Qué medidas de bioseguridad espera usted al visitar un restaurante?

Alcohol

Toma de temperatura

Distanciamiento

Bandeja de sanitización calzado

Limpieza frecuente de las mesas

Otras: \_\_\_\_\_



4. ¿Con que tipo de compañía visita los restaurantes de comida típica?

Amigos

Familiares

Pareja

Compañeros de trabajo/estudio

5. ¿En qué aspectos considera usted que es más importante en un restaurante? En donde 1 es nada importante y 5 es muy importante

1            2            3            4            5

Servicio (atención)

La comida

Precios

Ambiente



6. ¿En qué aspectos considera usted más importante durante el servicio al cliente en un restaurante? En donde 1 es nada importante y 5 es muy importante

1                      2                      3                      4                      5

Rapidez

Cordialidad

Uniformidad

Predisposición  
para ayudar

Precisión  
del Pedido



7. ¿Cuál sería el rango de precios que usted espera al visitar este tipo de restaurantes?

\$2 - \$8

\$3 - \$10

\$3- \$15

8. ¿Conoce usted el restaurante la corvina tuka?

Si

No

Anexo 5. Cotización Isologo

**Ilustración 21. Cotización rediseño de isologo**



Fuente: Mercado libre

Nuevo | 6 vendidos

Marketing - Diseño - Pagina  
 Web - Logotipos - Redes  
 Sociales

U\$S 100

Pago a acordar con el vendedor  
 Acepta depósito bancario, efectivo.  
[Más información](#)

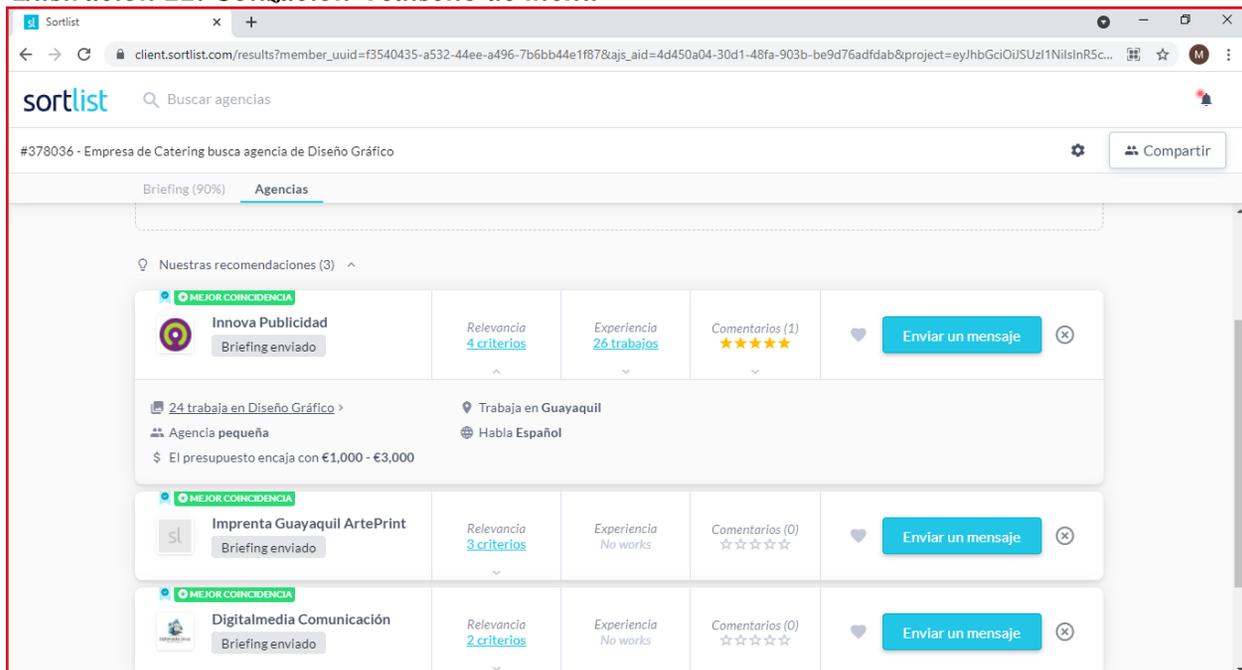
Entrega a acordar con el vendedor  
 Quito, Pichincha ( Quito )  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (94 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 6. Cotización Rediseño de Menú

**Ilustración 22. Cotización rediseño de menú**



sortlist

#378036 - Empresa de Catering busca agencia de Diseño Gráfico [Compartir](#)

Briefing (90%) Agencias

Nuestras recomendaciones (3)

MEJOR COINCIDENCIA	Relevancia	Experiencia	Comentarios (1)	Enviar un mensaje
 <b>Innova Publicidad</b> Briefing enviado	4 criterios	26 trabajos	★★★★★	<a href="#">Enviar un mensaje</a>
24 trabaja en Diseño Gráfico > Agencia pequeña El presupuesto encaja con €1,000 - €3,000		Trabaja en Guayaquil Habla Español		
 <b>Imprenta Guayaquil ArtePrint</b> Briefing enviado	3 criterios	No works	Comentarios (0) ☆☆☆☆☆	<a href="#">Enviar un mensaje</a>
 <b>Digitalmedia Comunicación</b> Briefing enviado	2 criterios	No works	Comentarios (0) ☆☆☆☆☆	<a href="#">Enviar un mensaje</a>

Fuente. Sortlist.com