



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA
DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

INGENIERÍA EN TURISMO

**PROYECTO DE TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN TURISMO**

TEMA:

**GESTIÓN OPERATIVA DE RESTAURANTES PARA EL
MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS EN LA
PARROQUIA CALCETA DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**

AUTORAS:

**RUTH NOEMÍ CHANCAY POZO
MARÍA JOSÉ DELGADO MEJÍA**

TUTOR:

MGTR. JOHNNY BAYAS

Calceta, Abril 2015

DERECHOS DE AUTORÍA

Ruth Noemí Chancay Pozo y María José Delgado Mejía, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

RUTH NOEMÍ CHANCAY POZO

MARÍA JOSÉ DELGADO MEJÍA

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Johnny Bayas Escudero certifica haber tutelado la tesis titulada **“GESTIÓN OPERATIVA DE RESTAURANTES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS EN LA PARROQUIA CALCETA DE LA PROVINCIA DE MANABÍ”**, que ha sido desarrollada por Ruth Noemí Chancay Pozo y Mará José Delgado Mejía, previa a la obtención del título de Ingenieras en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Mgtr. JOHNNY BAYAS ESCUDERO
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis titulada “**GESTIÓN OPERATIVA DE RESTAURANTES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS EN LA PARROQUIA CALCETA DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**” que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Ruth Noemí Chancay Pozo y María José Delgado Mejía, previa a la obtención del título de Ingenieras en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....

.....
Msc. REGALADO ESPINOZA LIBERTAD
RODNEY

MIEMBRO

Msc. ALFONSO ALFONSO

MIEMBRO

.....

Msc. NELSON GARCÍA REINOSO

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado los conocimientos profesionales día a día.

A todas aquellas personas que siempre estuvieron con nosotras; en los buenos tiempos, en los malos, en los complicados; quien más que nuestra familia para dirigir todo nuestro agradecimiento ya que es nos brindó todo su apoyo económico, moral, afectivo, comprensivo que con ayuda de Dios siempre estuvieron ahí para ofrecernos apoyo incondicional.

También hacemos énfasis en el agradecimiento a nuestro tutor el Mgtr. Johnny Bayas quien con sus conocimientos siempre estuvo dispuesto a ayudarnos a despejar cualquier duda.

**CHANCAY POZO RUTH NOEMÍ
DELGADO MEJÍA MARÍA JOSÉ**

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico principalmente a Dios todo poderoso que me ha dado la vida, las fuerzas y las facilidades para la realización de este trabajo.

A mis padres Cruz Pozo y Alipio Chancay, quienes son pilares fundamentales en mi vida y quienes me han apoyado para poder llegar hasta este punto de vida estudiantil, además de brindarme día a día siempre su apoyo económico, moral, psicológico.

A mi familia en general que siempre han confiado en que cumpliría mis metas; quien más que a ellos que han estado desde el primer minuto de mi vida hasta en la actualidad, brindando su cariño, paciencia y apoyo.

A mi novio Segundo Cueva quien es un complemento importante en mi vida además de haber vivido y compartido juntos los bueno y malos momentos estudiantiles, incluso instantes importantes de vida, quien con su respaldo moral y sentimental supo comprenderme y apoyarme en todo.

A la Espam que me ha dado la oportunidad de ser una estudiante de tan ilustre institución, y me ha proporcionado todos los conocimientos para formarme como profesional.

CHANCAY POZO RUTH NOEMÍ

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación de la dedico primordialmente a Dios creador de todas las cosas.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi padre quien me dio la vida y me apoyado en todos los momentos de mi vida, sea estudiantil, personal o familiar.

A mi esposo Henry Zambrano quien con su amor y apoyo me ha incentivado a alcanzar esta meta estudiantil y profesional de mi vida.

DELGADO MEJÍA MARÍA JOSÉ

CONTENIDO GENERAL

| | |
|---|-----------|
| DERECHOS DE AUTORÍA | i |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR | iii |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| CONTENIDO GENERAL | viii |
| CONTENIDO DE CUADROS | x |
| SUMARY | xv |
| CAPÍTULO I. ANTECEDENTES..... | 16 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| 1.3. OBJETIVOS | 21 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL | 21 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 21 |
| 1.4. IDEA A DEFENDER..... | 21 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 22 |
| 2.1. RESTAURACIÓN..... | 23 |
| 2.2. SERVICIOS GASTRONÓMICOS..... | 25 |
| 2.3. GESTIÓN OPERATIVA..... | 28 |
| 2.4. MANUAL DE GESTIÓN | 34 |
| CAPITULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO..... | 35 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.1. | PROCEDIMIENTOS | 38 |
| 3.1.1. | FASE I | 38 |
| 3.1.2. | FASE II | 40 |
| 3.1.2.1. | ESTRUCTURA DE PROCESOS DE OPERATIVOS..... | 40 |
| 3.1.3. | FASE III | 40 |
| 3.1.3.1. | DISEÑO DEL MANUAL OPERATIVO DE RESTAURANTES | 40 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | | 41 |
| 4.1. | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL | 41 |
| 4.1.1. | GEOREFERENCIACIÓN..... | 41 |
| 4.1.2. | INVENTARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.... | 44 |
| 4.1.3. | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS..... | 47 |
| 4.1.4. | CARACTERIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES DE CALCETA ... | 52 |
| 4.1.5. | ANÁLISIS FODA | 53 |
| ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA MATRIZ FODA | | 55 |
| PROBLEMA ESTRATÉGICO..... | | 56 |
| SOLUCIÓN ESTRATÉGICA | | 56 |
| 4.2. | ESTRUCTURA DE PROCESOS OPERATIVOS | 56 |
| LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO..... | | 58 |
| PROCESAMIENTO O MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS | | 62 |
| SERVICIO AL CLIENTE..... | | 65 |
| BUENAS PRÁCTICAS PARA COMPRAS Y ALMACENAMIENTO | | 67 |
| BUENA PRÁCTICAS EN EL PROCESAMIENTO Y MANIPULACIÓN | | 73 |
| BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE..... | | 82 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 87 |
| CONCLUSIONES..... | | 87 |
| RECOMENDACIONES | | 88 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 89 |
| ANEXOS | | 94 |

CONTENIDO DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 03.01 Ficha de inventario..... | 39 |
| Cuadro 03.02..... | 39 |
| Cuadro 03.03..... | 39 |
| Cuadro 04. 01 Ficha resumen de inventario de establecimientos | 45 |
| Cuadro 04.05 Aplicación de procesos adecuados..... | 50 |
| Cuadro 04.06 Área de interés de capacitación..... | 51 |
| Cuadro 04.07 FODA..... | 53 |
| Cuadro 04.08..... | 54 |
| Cuadro 04.09..... | 54 |
| Cuadro 04.10..... | 55 |
| Cuadro 04.11 Análisis FODA..... | 56 |
| Cuadro 04.12..... | 58 |
| Cuadro 04.13 Check list de recepción y almacenamiento de mercadería | 62 |
| Cuadro 04.14 Check list de manipulación de alimentos | 65 |
| Cuadro 04.15 Check list de servicio al cliente | 67 |

CONTENIDO DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 04.01 Número promedio de clientes por día | 48 |
| Gráfico 04.02 Existencia de espacio físico de almacenamiento..... | 49 |
| Gráfico 04.03 Aplicación de procesos adecuados..... | 50 |
| Gráfico 04.04 Capacitaciones recibas..... | 51 |
| Gráfico 04.05 Área de interés de capacitación..... | 51 |
| Gráfico 04.06 Procesos de recepción y almacenamiento de mercadería | 61 |
| Gráfico 04.07 Procesos de manipulación de alimentos..... | 63 |
| Gráfico 04.08 Flujograma de servicio al cliente..... | 66 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 03.01 Cuadro de metodologías | 37 |
| Tabla 03.02 Cuadro de metodología | 38 |

CONTENIDO DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1: Entrevista a propietarios de restaurantes | 94 |
| Anexo 2: Formato de ficha de inventario | 95 |
| Anexo 3: Inventario de restaurantes "Carrizal I´nn" | 96 |
| Anexo 4: Restaurante "Nahomy" | 96 |
| Anexo 5: Restaurante "Don Milton" | 97 |
| Anexo 6: Restaurante "Tía María" | 97 |
| Anexo 7: Restaurante "Laurita" | 98 |
| Anexo 8: Restaurante "Meche" | 98 |
| Anexo 9: Restaurante "Jessy" | 99 |
| Anexo 10: Restaurante "Domingo criollo" | 99 |
| Anexo 11: Restaurante "La Olla" | 100 |
| Anexo 12: Restaurantes "Asados Jessenia" | 100 |
| Anexo 13: Restaurante "Valencia" | 101 |
| Anexo 14: Restaurante "Cristo te ama" | 101 |
| Anexo 15: Restaurante "Montecristo" | 102 |
| Anexo 16: Restaurante "San Luis" | 102 |
| Anexo 17: Restaurante "Huan Tian" | 103 |
| Anexo 18: Marisquería "Gracimar" | 104 |
| Anexo 19: Marisquería "El Profe" | 104 |
| Anexo 20: Marisquería "Mesón del mar" | 105 |
| Anexo 21: Marisquería "El Portal de Felipe" | 105 |
| Anexo 22: Marisquería "D´Nato" | 106 |
| Anexo 23: Marisquería "El Negro" | 106 |
| Anexo 24: Marisquería "Flipper" | 107 |

| | |
|---|-----|
| Anexo 25: Asadero "La Esquina de Alex"..... | 107 |
| Anexo 26: Asadero "La esquina del Negro" | 108 |
| Anexo 27: Asadero "Fernandez" | 108 |
| Anexo 28: Asadero "Yan Moni" | 109 |
| Anexo 29: Picanterías Expendedores de comida..... | 109 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 02.01 Hilo Conductor..... | 22 |
| Figura 04.01 Mapa del Cantón Bolívar | 41 |

RESUMEN

En la presente investigación se expone un Modelo de gestión operativa para los restaurantes de la parroquia Calceta; para la realización de la investigación se basó en una metodología que se compuso mediante el análisis de metodologías similares, dando como resultado a una metodología con tres fases; la primera fase consistió en un diagnóstico situacional de los restaurantes de Calceta para esto se emplearon etapas como inventariar a los establecimientos gastronómicos mediante la utilización de una ficha de inventario; en la que se identificó nombres de propietarios, nombres de locales, la capacidad, tipo de infraestructura, número de personal, el nivel de procesos operativos en otras características. Además de la ficha de inventario se realizó entrevistas dirigidas a propietarios de los establecimientos con el fin de conocer el promedio de visitas diarias, el nivel de conocimiento, el nivel de procedimientos operativos, incluso el interés de capacitaciones; con la ayuda de estas herramienta se logró caracterizar a los restaurantes. También se empleó un análisis estratégico FODA del restaurante en donde se identificaron las principales fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades. La segunda fase de la investigación se determinó los procesos operativos adecuados que se emplean en los establecimientos gastronómicos. En la última fase de la tesis se diseñó el manual de gestión operativa en la que se consideró tres aspectos necesarios para el nivel operativo de los restaurantes de Calceta, entre los procedimientos adecuados están: los procesos para las compras y almacenamientos, procedimientos en la manipulación de alimentos y el adecuado servicio al cliente.

PALABRAS CLAVE:

Gestión operativa, servicios gastronómicos, manual operativo.

SUMARY

In the present investigation a Model of operative management for the restaurant of Calceta; for the accomplishment of the investigation a methodology was made up for the analysis of similar methodologies, giving three phases: first stage consisted of a situational diagnosis of the restaurants of Calceta by inventorying the gastronomical establishments using an inventory card; identifyng owners, names of the premises, infrastructure capacity, type, number of personnel, the level of operative processes in other characteristics. Besides the inventory card it was realised interviews directed to proprietors of the establishments with of the average daily visit, the knowledge level, the level of operative procedures, even the interest of qualifications; with the aid of these tool it was managed to characterize the restaurant. Also a strategic SWOT analysis of the restaurant was used where the main strengths, threats, weaknesses and oportunities were identified. The second phase of the investigation determined the suitable operative processes that were used in the gastronomical establishments. In the last phase of the thesis the manual of operative management in which it considered three necessary aspect for the operative level of restaurants of Calceta, between the suitable procedures which were: the processes for the purchases and storage, procedures in the manipulation of foods and the suitable service to the client.

Key words:

Operative management, gastronomical services, operative manual.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La importancia de la actividad turística crece cada día, esto ha generado el apareamiento de nuevos establecimientos para brindar servicios vinculados con el turismo; es allí donde la restauración desempeña un papel importante ya que en la actualidad establecimientos encargados de ofrecer servicios gastronómicos se pueden encontrar en diferentes lugares y con diversidad de especialidades, categorías y variedad de servicios.

En el ámbito de restauración existen niveles de servicios estrictos que cumplir, por ejemplo los servicios de gastronómicos de España basados en el cumplimiento de normas y reglamentos, uno de los cuales menciona en el Manual de Buenas Practicas SCTE (2012) dicho manual está dirigido al el sector de restaurantes sirve como una herramienta sencilla y práctica, que no constituye una norma estándar a seguir, sino que presenta una serie de ejemplos o “modelos de actuación” para cada uno de los contextos en que se desarrolla la prestación del servicio al cliente en el restaurante.

La prestación de un buen servicio de restauración depende de la correcta ejecución de los procesos de las actividades en un restaurante ya que esto permite establecer un enfoque y objetivo, riguroso y estructurado.

La excelencia en la gestión operativa permitirá que un restaurante consolide el concepto de calidad en sus actividades y tareas; sobretodo genere un mayor valor agregado y a la vez permitirá a la empresa manejarse de manera sistemática y transparente, encaminando sus esfuerzos en la satisfacción de sus clientes, a través de un valor añadido que le mantenga y lidere su participación en el mercado nacional e incluso proyectarse a nivel internacional.

En República Dominicana los últimos años el sector turístico se ha incrementado, según la revista de investigación de turismo ARA (2008) menciona que el país se

encuentra en el puesto número 44 a nivel mundial con el 0.5% de participación en el mercado turístico, debido a esto, es indispensable el crecimiento de establecimientos para satisfacer las necesidades de todos los turística que ingresen en el país.

Con el incremento de establecimiento crece la necesidad de contar con servicios de calidad en República dominicana, por esta razón el gobierno implanta leyes, y requisitos para la aplicación de las actividades turísticas de esta manera son reguladas como se mencionan en la Guía Legal del Turismo (2003).

En el Ecuador la restauración se ha venido desarrollando rápidamente desde hace varios años dentro del país; como resultado se ha originado una creciente oferta de alimentos y bebidas que para satisfacer las necesidades de alimentación de la población.

Es por esta razón que actualmente en el Ecuador existe una cantidad considerables de restaurantes de todas las categorías, cuya función es atender la demanda de grandes y pequeñas ciudades, de esta manera la restauración ha creado nuevas tendencias según las necesidades que se han desarrollado las mismas que buscan ser cubiertas.

Los servicios y productos que ofrecen los restaurantes son diversos ofreciendo a sus clientes todo tipo de servicio gastronómico. Sin embargo en comparación a los dos países expuestos anteriormente, la calidad en el servicio aún no se ha desarrollado del todo, pese a que existen normas en cuanto a las actividades turísticas y al consumidor.

La provincia de Manabí a pesar de tener grandes recursos turísticos sostenibles presenta dificultades actualmente con la calidad del servicio que oferta, careciendo de propuestas que motiven a los visitantes, cuestión que incide negativamente sobre la economía, según menciona Valencia (2011) el sector turístico de la provincia presenta bajos niveles de visitantes, debido a la calidad del servicio que se brinda en la provincia, lo que trae consigo un aumento de costos en este sector y una disminución de las ganancias que afecta directamente la economía de la provincia y del país.

En la parroquia Calceta del cantón Bolívar son varios los problemas que se perciben a lo largo de los años, siendo el principal la carencia de una estructura empresarial en los establecimientos de restauración, por lo que cabe recalcar que la mayoría del personal tanto administrativo como operativo de los establecimientos son personas que laboran empíricamente, los cuales basan su conocimiento únicamente en la experiencia.

Por ende el principal problema de la restauración en la parroquia Calceta es el desconocimiento de todo en cuanto se refiere a procesos operativos; dando como resultado una deficiencia en el momento de prestar el servicio. Por lo consiguiente se identifica la necesidad de optimizar la gestión operativa de los restaurantes, a través de una mejora continua que sea la base de la cultura empresarial y en un componente clave hacia la excelencia y el éxito, convirtiendo al restaurante en una garantía para sus propietarios o accionistas así como también para sus clientes internos y externos, con solidez y sobretodo seguridad.

Una buena gestión en un restaurante, permitirá mejorar la operatividad de áreas específicas considerando tanto el espacio de trabajo como la forma en que se prestan los servicios en un restaurante.

Mediante lo expuesto se plantea la problemática ¿Cómo mejorar la gestión operativa de los servicios gastronómicos en los restaurantes formales e informales de la ciudad de Calceta que les permita alcanzar la calidad?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación será una herramienta indispensable para que se maneje de forma organizada la prestación del servicio de restauración ayudando a mejorar los procesos gastronómicos brindados en los restaurantes de la ciudad de Calceta y enfrentar el desafío de un buen servicio y eficiente labor del personal que trabaja en establecimientos dedicados a la elaboración de alimentos, logrando fijar responsabilidades, definir obligaciones y elevar sus aptitudes al momento de brindar el servicio a la comunidad.

Este trabajo contribuirá a proponer la gestión operativa de restaurantes, para esto se basa en los procedimientos aplicados por los diferentes autores como Castañeda (2010), Iñiguez (2013), Logroño (2010), Mosquera (2010) estos procedimientos tienen como finalidad primeramente en realizar una evaluación del problema actual existente a través de diferentes herramientas, como diagramas de flujo, fichas de inventario, matrices entre otras que servirán luego para proceder a la realización del manual de gestión operativa donde se especifica las tareas de cada una de las áreas de cocina.

La investigación se justifica desde el punto de vista ambiental basada en la Ley Orgánica de Turismo, en el artículo 3 sobre los principios de la actividad turística en el literal a) que menciona: el turismo sostenible se constituye en una herramienta estratégica de desarrollo económico, ambiental y sociocultural, para todas las empresas.

Por lo tanto es necesario de que se planifique y gestione el desarrollo turístico de forma que no cause problemas ambientales o socioculturales, mejorando la calidad considerando los procesos operativos que es de vital importancia para toda empresa pero sobre todo para aquellas que se dedican a la manipulación de alimentos, de tal manera que pueda provocar el menor impacto ambiental posible en dichas empresas que prestan este servicio.

La correcta aplicación de una gestión operativa ayudará para la toma de decisiones a las autoridades de control y a los propietarios de los establecimientos dedicados a esta actividad gastronómica puesto que necesitan contar con un instrumento o herramienta que permita tener información sobre los procesos de restauración. Por otro lado también será de vital importancia para el desarrollo de la ciudad ya que, los locales comerciales dedicados a la elaboración de productos gastronómicos podrán expandir su mercado y acaparar mayor cantidad de clientes incrementando así sus ingresos y mejorando su economía y calidad de vida.

En lo que consiste al impacto social, las actividades culinarias han sido desde siempre identidad de los pueblos, que viene a constituir unos de los tantos

patrimonios que permite identificar y reconocer a una comunidad, y que llega a convertirse en una forma de intercambio que fortalece los vínculos que se producen en ella, y es que muchas veces se subestima el papel que puede jugar un restaurante en el desarrollo local y por ende no se puede prever su impacto real en la sociedad.

La base legal que respalda esta investigación en primera instancia está en las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (NTE INEN 2 458:2007) “Turismo. Seguridad alimentaria para personal operativo. Requisitos de competencia laboral.”; quien se encarga de establecer los requisitos mínimos para las competencias de seguridad alimentaria que debe cumplir el personal operativo e indica los elementos que determinan su desempeño.

Por otro lado se respalda en las normas del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), se trata de un sistema que hace énfasis en la prevención de los riesgos y peligros para la salud de las personas derivados de la falta de inocuidad de los alimentos. Los beneficios de estas normas son para quien produce, elabora, comercia o transporta alimentos, en una reducción de reclamos, devoluciones, procesos, rechazos y para la inspección oficial en una necesidad de inspecciones menos frecuentes y de ahorro de recursos, y para el consumidor en la posibilidad de disponer de un alimento en condiciones. Es necesario entender los parámetros en los que se basa las normativas en los que se fundamenta “La prestación de los servicios “y “manipulación de alimentos”, ya que dentro de las mismas contiene pauta para prestar un servicio de alimentación.

Desde el punto de vista económico la investigación es factible ya que mediante la implementación de un modelo de gestión de los servicios gastronómicos permitirá a las empresas de restauración un control del proceso actual que ellos llevan a cabo al prestar los servicios a sus clientes y ser conscientes de lo que realmente se debe realizar, ya que mediante esto podrán evaluar las deficiencias en su trabajo, de tal manera que les permita mejorar en el desarrollo de su actividad, beneficiándose por un lado las empresas prestando un mejor servicio y por el otro para sus clientes que van a estar satisfechos por la atención prestada.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de gestión operativa para mejorar los servicios gastronómicos de los restaurantes de la parroquia Calceta del Cantón Bolívar de la Provincia de Manabí.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

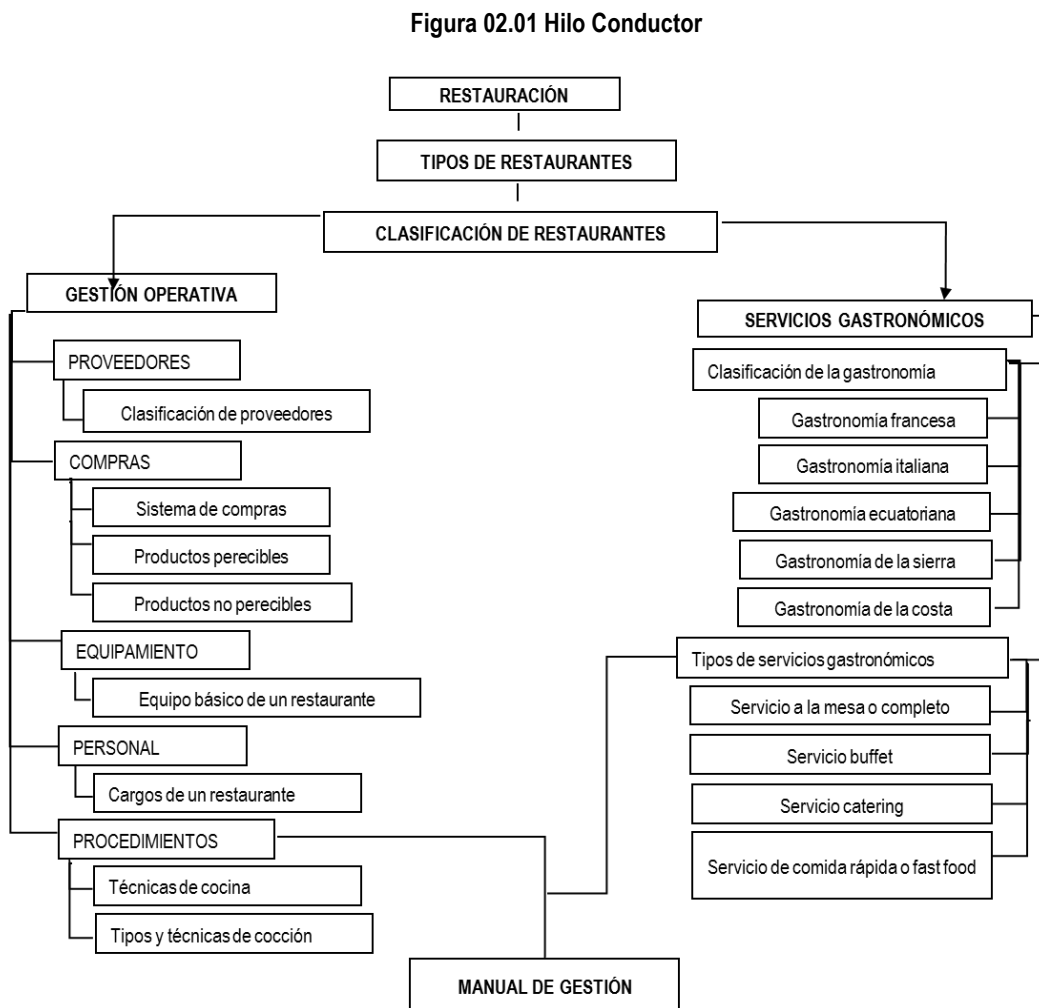
- Realizar un estudio bibliográfico de las principales definiciones sobre los modelos de gestión de restauración y la estandarización de servicios.
- Establecer un procedimiento metodológico para la gestión operativa y la mejora de los servicios gastronómicos
- Elaborar un manual de gestión operativa para mejorar los servicios gastronómicos de la parroquia Calceta del cantón Bolívar de la Provincia de Manabí.

1.4. IDEA A DEFENDER

Si se elabora el manual de gestión operativa, entonces mejorarán los servicios gastronómicos de los restaurantes formales e informales en la parroquia Calceta.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

La restauración se ha considerado dentro de la actividad turística como uno de los pilares principales que forman parte del producto turístico Schmal; Olave (2014) resaltan la importancia de una adecuada gestión ambiental en el sector de alimentos y bebidas mediante la aplicación de principios que ayudarán a la mitigación de impactos. Para la presente investigación se ha recopilado criterios técnicos basados en la gestión de la restauración, facilitando el desarrollo de una propuesta de solución. Para esto se siguió un hilo conductor, lo cual posibilita analizar la relación e interdependencia de los temas abordados, expuesto a continuación. (Ver figura 02.01)



Fuente: Elaboración propia

2.1. RESTAURACIÓN

La restauración hoy en día se considera y se incluye dentro de la actividad turística ya que es un complemento, como lo menciona Tamames (2010) quien también aduce que es “aquella actividad que se desarrolla en establecimientos abiertos al público, y que consiste en ofrecer habitualmente y mediante precio, servicio de comidas y bebidas, para su consumo en el mismo local, independientemente de que esta actividad se desarrolle de forma principal”.

Si se habla de las estrategias de responsabilidad social que recaen en los propietarios de los establecimientos como lo manifiestan Camacho; Pérez (2013) este es pilar fundamental para su éxito en el ámbito gastronómico.

Para la Real Academia Española indica que la restauración se refiere “a la actividad gastronómica en la que intervienen una gran variedad de oficios y actividades, que se refieren a la fabricación y transformación de productos alimenticios”. Por ende en el desarrollo de dichas actividades se hace necesario establecer diferentes procesos al momento de la ejecución de las mismas, realizándolas siempre y cuando sean sustentables

Tomazzoni y Correa (2013) mencionan la importancia de un procedimiento operativo ambiental en los establecimientos, ya que la actividad turística trae consigo la creación de infraestructura como hoteles y restaurantes ambos producen desechos que están expuestos en el medio ambiente.

Las buenas prácticas en un restaurante son aquellas maneras que van dirigidas a mejorar la gestión en las diferentes áreas, tanto en el lugar de trabajo como en la forma en que se prestan los servicios en un restaurante que para aplicarlas, se deberá incluir dentro de las políticas medioambientales de la empresa. (Silveira; Rodríguez, Ibar, García, 2012).

La actividad de restauración gastronómica implica también una variedad de establecimientos, tanto en tipos como en categorías para Ecuared (2009) la clasificación de los restaurantes “está basada en varios conceptos como:

Instalaciones, servicios, menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados”.

Mientras que para Gonzáles (2010) “los restaurantes se clasifican por categorías en las que se sugiere cinco: los de 5 tenedores que son de lujo, los de cuatro tenedores que son de primera clase, los de tres tenedores que son de segunda clase, los de dos tenedores que son de tercera clase, los de un tenedor que son los de cuarta clase”.

Además de las clasificaciones existentes de los restaurantes se encuentran los tipos de restaurantes como menciona Gonzáles (2010) que existen cuatro tipos de restaurantes que se relacionan incondicional por tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y presencia de corriente turística nacional y extranjera, entre estos están:

- **Restaurantes gourmet:** ofrecer platos que atraen a personas aficionadas a comer marjales delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros.
- **Restaurantes de especialidades:** ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Estos establecimientos muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros posibles. Existe otro tipo de restaurante, que es fácil de confundir con el de especialidades como es el restaurante étnico, mismo que ofrece lo más sobresaliente o representativo de la cultura gastronómica de algún país, es decir, pueden ser mexicanos, chinos, italianos, franceses, etc.
- **Restaurante familiar:** sirve alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar. Por lo General, estos establecimientos pertenecen a cadenas, o bien, son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.
- **Restaurante conveniente:** se caracteriza por su servicio rápido; el precio de los alimentos suele ser económico y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que goza de confiabilidad y preferencia.

2.2. SERVICIOS GASTRONÓMICOS

La gastronomía viene siendo en estos últimos años parte del turismo tanto así que existen turistas que viajan por esta motivación como es el caso de muchos destinos que utilizan este recurso para promocionarse en donde se desarrolla el denominado turismo gastronómico. “El eje central del turismo gastronómico en su forma más “pura” está en los alimentos; y aquellos que viajan por este tipo de turismo pretenden realizar, esencialmente, actividades relacionadas con los alimentos existentes en un destino”, es así de esta manera que se manifiesta (Oliveira, 2011).

De acuerdo al criterio de Arizmendi (2014) los servicios gastronómicos “Es la mera forma de satisfacer al comensal de manera que todo funciona como un engranaje, desde su principal necesidad hasta el buen funcionamiento de la empresa”, dentro de la práctica de los servicios gastronómicos existen una variedad de tipos de gastronomía a nivel mundial como es la Gastronomía Francesa la cual es una de las más antiguas, reconocidas e importantes a nivel mundial debido a las tradiciones y especialidad en su elaboración ya que esta cocina es sofisticada.

También vale recalcar que ha sido de mucha influencia en la comida de otros países según lo menciona Benavente (2012) mencionando que una de las características propias de la cocina francesa tiene su origen en la diversidad regional de índole cultural y de materias primas, así como de su refinamiento.

Otras de las gastronomías reconocidas a nivel mundial es la gastronomía italiana como lo indica Molina (2012) ya que por sus platos y sabores, exquisitez y frescura son la base de todas las especialidades gastronómicas italianas. La cocina italiana es conocida, apreciada y reproducida en todo el mundo. Tanto la cocina italiana como la francesa son gastronomía bases ya que no implica solo en la preparación de los alimentos sino que también en las técnicas empleadas y todo el proceso adecuado para que estas comidas sean parecidas y valoradas como las mejores del mundo.

Hablando de la gastronomía nacional es rica, abundante, destacando la diversidad de ingredientes con los que se elaboran sus platos, entre los que se encuentran los pescados y mariscos, carnes, y especias”. Según lo indica Riveros (2009) la cocina ecuatoriana en la actualidad no es una cocina muy sofisticada debido a la no utilización total de técnicas adecuadas para la elaboración de las pero sin embargo es amplia y variada, teniendo en cuentas que de acuerdo a las regiones existente en el país también existen variedad de comidas diferenciándolas.

La gastronomía andina es “una comida que incluye en su preparación una variedad de granos como el maíz, además de la utilización de la carne de cerdo que es la base para los platos típicos de la sierra.” Según acota Escobar (2012). A diferencia de la gastronomía de la costa esta se diferencia “en la utilización de ingredientes como mariscos ingredientes básicos de los platos típicos de la costa, así como también se emplea la utilización de carnes, plátano, papa, frutas tropicales entre otras de acuerdo a lo mencionado por (Castro, 2010).

Como complemento de las gastronomías se encuentran los servicios que dan al momento de llevar el plato terminado a los consumidores para esto existe varios tipos de servicios gastronómicos como el:

SERVICIO A LA MESA

Según Cortina (2013) “Es aquel servicio en que los invitados o clientes elijen lo que quieren comer, de una mesa expositora, y una persona (camarero) se la va sirviendo. El invitado recién toca el plato cuando ya está ubicado en la mesa y este a la vez puede de tres estilos como el francés, el inglés y el ruso.”

- **Servicio francés** Este servicio se caracteriza por que los meseros llevan los alimentos en distintas bandejas y es el propio comensal el que se sirve con ayuda de pinzas y otros cubiertos. Puede resultar algo complicado para algunas personas manejar ciertos alimentos, pero les da la posibilidad de servirse justo lo que desean.

- **Servicio inglés** En este el mesero es quien sirve los alimentos en los platos de los comensales. El mesero lleva una charola o platón en una mano y la detiene con cada uno de los comensales para servir con la otra mano los alimentos. Este servicio suele ser incómodo ya que el mesero se tiene que atravesar entre dos comensales para poder servir bien los platos y debe preguntar a cada quien la cantidad que desea.
- **Servicio ruso** En este tipo de servicio todos los platillos son elaborados en presencia de los comensales. Los ingredientes se llevan en un carrito hasta la mesa y el encargado los prepara allí mismo. Este tipo de servicio es un poco complicado ya que requiere de mucho espacio entre las mesas para poder ubicar el carrito.

Cabe mencionar que la parroquia Calceta el servicio que se brinda en los establecimientos gastronómicos son el servicio a la mesa, pero únicamente consiste en llevar el plato hasta la mesa sin la aplicación de ningún protocolo como es el tipo francés, inglés y ruso ya que no existe ningún conocimiento de estos subtipos de servicios al momento de realizar el servicio.

SERVICIO BUFFET

Otro de los servicios que se conoce es el servicio buffet que según Santillana (2009) es aquel “servicio de alimentos y bebidas donde los invitados o clientes pueden comer todo lo que deseen y cuantas veces lo deseen por un mismo precio, además en todo servicio buffet deberá contener como mínimo 6 comidas diferentes.” En la actualidad en Calceta no existe un restaurante que brinde este tipo de servicio.

SERVICIO CATERING

El servicio catering es un servicio que lo emplean las empresas o instituciones de eventos ya que es “servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole.” Según el criterio de Melo (2011) Calceta en la actualidad tampoco cuenta con ninguna entidad que brinde este tipo de servicio.

COMIDA RÁPIDA O FAST FOOD

Como último punto dentro de los tipos de servicios existentes se encuentra el servicio de comida rápida también considera como comida chatarra. La comida chatarra “que es percibida con poco valor nutritivo, la cual contiene altos niveles de grasas, sal o carbohidratos y numerosos aditivos alimentario. (Jacobson, 2014).

En la ciudad de Calcuta existen pequeños locales e inclusive vendedores informales que venden este tipo de comida como hamburguesas, hot dog, salchipapas, sandwiches, aunque cabe recalcar dentro de este tipo de establecimientos se puede considerar también a los asaderos de pollos que en la actualidad se han expandido rápidamente, y son visitados por los consumidores continuamente.

2.3. GESTIÓN OPERATIVA

La gestión es un conjunto de acciones que se realizan para alcanzar un objetivo, es decir hacer diligencias que conducen al logro de un negocio según lo menciona Contreras (2013) , ya desde el punto de vista de operaciones que va dirigido al manejo operativo a través del flujo continuo de los procesos

Por su parte la gestión operativa en toda empresa juega un papel muy relevante al momento de medir todos los procesos que se llevan a cabo para realizar cualquier actividad en una empresa como bien lo manifiesta Santos (2013) diciendo “que la gestión operativa es la parte operacional de la organización, describiendo siempre y cuando todos los procesos basándose en el sistema de la institución.

Como bien lo dicen González; Pino y Pérez (2009) refiriéndose que, básicamente los principales inconvenientes en los cuales se basa el origen de las deficiencias que se presentan en los establecimientos de restauración se debe a la no existencia de normas específicas al efecto, que limita la coherencia, integralidad e integración entre el accionar del trabajador de servicio y los niveles de autoridad y responsabilidad de cada proceso, para garantizar la eficiencia y eficacia

requeridos en el cumplimiento del proceso de restauración del sistema de gestión de alimentos y bebidas.

Correira (2012) recalca en su artículo sobre la importancia del manipulador de alimentos al momento de realizar esta actividad, manifestando que “la gestión de la fabricación y manipulación de alimentos es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria”.

Unos de los pilares fundamentales en una empresa son los proveedores ya que ellos van a ser los que suministre a la empresa de los productos o materias primas que se necesitarán para poder brindar un producto o servicio a sus clientes como bien hace mención Fosado (2011) definiendo al proveedor como al “la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad.”

De igual manera Marcstone (2010) se enfoca en la clasificación de los proveedores mencionando que “en función de la oferta y la demanda que consiste en los siguientes: proveedores elegidos (habituales, ocasionales y potenciales), obligados y los desestimados; y en función a su potencialidad: fabricantes, productores, ganaderos, mayoristas, detallistas y cooperativistas. La clasificación de los proveedores se realiza en base a lo que ofertan cada uno de ellos según lo demandado por el cliente.”

Los proveedores son los generadores de suministrar de mercadería mediante la acción de compras a través de sistemas de compras del que está encargado el departamento de compras debe contar con una excelente administración mediante un sistema de compras basándose en la implementación de políticas que permitan conocer la existencia de mercaderías en el almacén cuánto y cuándo se presenta el punto de reposición de mercancías además se debe centra en cuatro aspectos básicos como: Producción, Punto de reposición, Artículos de mayor cuidado, Fluctuación de precios de adquisición; según lo menciona (Hernández, 2010)

Dentro de las compras que adquisición por los establecimientos se encuentran Productos perecibles que es “todo producto que se degrade con el tiempo es

considerado perecedero, ella sugiere que el manejo de este tipo de productos debe ser muy cuidadosa para lograr su eficiencia para que lleguen en buenas condiciones a su destino, por ende necesitan un método apropiado para su almacenamiento como para su transportación” según (Reynolds, 2013).

Además de los Productos no perecibles que son considerados “los alimentos que se deterioran por motivo de alguna contaminación repentina que suceda al momento de almacenar, por el inadecuado manejo, accidentes o cualquier otro tipo de condiciones que permita el deterioro de este tipo de alimentos”, como lo define (Salas, 2013).

Al momento de la realización de compras sean estos perecibles o no perecibles estos llevan a cabo un almacenamiento que son “los diferentes lugares donde se guardan varios tipos de mercadería siempre y cuando organizadas por algún tipo de política de inventario que permita su adecuado manejo, adjuntando a esto un sistema de gestión y también un modelo de almacenamiento,” de acuerdo a (Ríos, 2011).

En los restaurantes de la ciudad de Calceta no cuenta con bodega para almacenar alimentos si no que la mayoría de ellos realizan sus compras diariamente, ya que no cuentan con el espacio suficiente para realizar dicha actividad a excepción de 2 establecimientos que cuentan un una pequeña bodega donde almacenar alimentos.

Los tipos de almacenamiento que se deben realizar de acuerdo al tipo de producto según lo propone Montoya (2010). De esta manera se manifiestan los siguientes tipos de almacenamiento:

- **En estantería**, este método consiste en colocarlos en distintos tipos y formas de carga sirviéndose en equipos de manutención manual o mecánicos.
- **Almacenamiento estático**, son sistemas en los que el dispositivo de almacenamiento y las cargas se mantienen inmóviles en el proceso.

- **Almacenamiento móvil**, en este sistema las cargas unitarias son inmóviles sobre el dispositivo ya que el conjunto e ambos permanecen en movimiento.
- **Sistema de bloques apilados**, consiste en ir apilando las cargas unitarias de manera diferente que los anteriores se apilan en filas o bloques que permite facilitar el acceso a ellos, este sistema se suele utilizar para mercaderías que llegan en grandes cantidades. En apilamiento ordenado, en este sistema de toma en cuenta la estabilidad y facilidad para manipular la mercadería.
- **Almacenaje al piso**, se utiliza para mercaderías donde no se puede acumular por su condición o estado.

Una vez conocido los tipos de almacenamiento es necesario e importante conocer los procesos que se llevan a cabo para almacenar los diferentes tipos de mercadería, es por esto que se toma como referencia lo propuesto por Ramírez (2010) quien propone que los procesos para almacenar las mercaderías desde su punto de vista son los siguientes:

- Primero se procese a colocar los productos en los alojamientos seleccionados en base al método ya previamente seleccionado.
- Se reubicaran los productos si la situación lo requiera garantizando la rotación de los productos.
- Otros de los aspectos relevantes al momento de realizar el almacenamiento de mercadería será el mantenimiento que se le debe dar al inventario.
- Controlar la fecha de expedición de los productos garantizando su calidad.
- Cumplir con las normas de manipulación y almacenamiento ya establecidas, que permita velar por la inocuidad de los alimentos.
- Organizar los productos de forma correcta para acceder a un conteo rápido y efectivo al momento que este se requiera; realizar acciones que garanticen un correcto despacho, coordinando acciones para garantizar los despachos.

Dentro de lo necesario en la actividad de restauración se encuentra el equipamiento básico de un restaurante que para Redsteer (2014) considera los siguientes:

- **Equipo de lavado:** que consiste en todas las herramientas y espacio necesario para cumplir con dicha función como componente principal de las operaciones que realiza un restaurante.
- **Máquinas de hielo y refrigeradores:** Que sirven para el mantenimiento de los alimentos según lo indique los estándares de cada establecimiento.
- **Mesadas de preparación:** Es el equipo donde se preparan los alimentos como la carne y el pollo que debe ser de un material inoxidable.
- **Congeladores y parrillas:** Son fundamentales para todo establecimiento para almacenar sus alimentos que no usen inmediatamente.
- **Equipos de seguridad,** son obligados en toda empresa sobre todo en las de restauración donde puede ocurrir tipo de anomalía.

En conjunto con el equipamiento básico también existe el personal necesario para el funcionamiento de un restaurante que según Orellana (2010) en su criterio menciona los cargos de un restaurante de la siguiente forma:

- Administrador
- Mesero
- Chef
- Ayudante de cocina
- Parrillero
- Despachador
- Auxiliar de aseo
- Carnicero
- Cajero

Acabe recalcar que en un restaurante debe existir un procedimiento adecuado permite un mejor control en cualquiera actividad que se pretende realizar, en la restauración disponer de un procedimiento general que, controle y estandarice las operaciones asegura que los resultados obtenidos estén en correspondencia con

lo que se desea, transmitiendo al cliente que como organización se trabaja con profesionalidad y seriedad según menciona Calaña (2010). También indica que los procesos que se deben emplear en un restaurante están basados en:

- **Procedimientos para garantizar la higiene y la inocuidad:** En el ámbito de restauración el cumplimiento de normas que garanticen inocuidad alimentaria y sanitaria es de suma importancia, además de buscar una estandarización de servicios y procesos cuyos elementos a intervenir son: higiene personal incluyendo el lavado de las manos, la recepción de mercadería, transporte de la mercadería, el almacenamiento de la mercadería, planes de limpieza y desinfección.
- **Procedimientos para la preparación de alimentos en cocina:** Aquí también se involucra lugar donde se elaboran los alimentos y las técnicas que necesarias, además de Ingredientes y sus cantidades, Procedimiento de elaboración, Decoración y montaje, Información sobre costo y precio aplicado al plato.
- **Procedimientos para el control de los costos:** Esto va de la mano a los costos de rentabilidad del local.

Las técnicas de cocina son parte fundamental al momento de la elaboración de los alimentos ya que “proporcionan diferentes modos de preparar alimentos, cada uno modifica las propiedades de los mismos de una forma diferente, y resulta más adecuado a uno u otro. Las técnicas principales son: el asado, el hervor, la fritura, cada una está ligada al tipo de medio en el cual se cocina, y la fuente de calor empleada.” Según lo que estipula la (Escuela de cocina, 2009).

Para el complemento de las técnicas de cocina existen también los tipos y técnicas de cocción según Kalmar J. (2009) “las técnicas de cocción son las diferentes maneras de cocción de los alimentos entre ellas están: aire caliente (hornado), llama abierta o asado, incineración o a las brasas, hervidos, al vapor, a baño maría que son los más utilizados.”

Entre las técnicas de cocina y los tipos de cocción mencionadas en su gran mayoría no son empleadas por los establecimientos expendedores de alimentos

de la parroquia Calceta para el procesamiento y entrega del producto final a los consumidores que a su vez deja mucho que decir de los restaurantes que no realizan los procesos adecuadamente. Lo antes mencionado se debe a la deficiencia de capacitaciones y el no contar con una gestión operativa, que sirva como sustento a la hora de aplicar técnicas y herramientas de cocina que faciliten la elaboración y prestación del servicio basándose en procedimientos propios de cada área con la que cuenta un establecimiento de restauración.

2.4. MANUAL DE GESTIÓN

Un manual de gestión es un documento en el que indica los procedimientos, y técnicas necesarias adecuadas para la ejecución de una actividad específica. A nivel de restauración los manuales de gestión operativa están dirigidos a la manera adecuada de proceder cada una de las actividades como son las manipulaciones de alimentos, la recepción de alimentos, la higiene, el personal, la atención al cliente; esto indica Renteria (2011).

La elaboración y la aplicación de un manual de gestión operativa en los restaurantes, es necesaria ya que en la actualidad estos establecimientos no cuentan con este elemento, sabiendo que esto contribuirá a mejorar los procesos y al mismo tiempo traerá rentabilidad a los negocios.

Por otro lado también es relevante contar con un manual de gestión operativa ya que, garantizará el manejo adecuado de los alimentos velando por la inocuidad alimentaria como lo manifiesta González.; Palomino (2012). Definiendo que la responsabilidad primaria por la inocuidad alimentaria recae en aquellos que producen, procesan y comercializan alimentos, y es su obligación asegurar que estos sean inocuos. No cabe duda de la importancia del manejo adecuado de los alimentos sin embargo, existe muchas empresas dedicadas a esta actividad y que a pesar del conocimientos de herramientas para su aplicación descuidan este aspecto, lo cual puede causar graves daños para sus consumidores.

CAPITULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

Para la elaboración de la metodología de la investigación se tomó como referencia diferentes procedimientos metodológicos que sirven de base para el cumplimiento del objetivo previsto, los documentos referenciados son:

Sistema integral para la gestión operativa y financiera de restaurantes de Castañeda (2010)

Se enfoca en diagnosticar el problema e identificar los procesos actuales, además establece los inventarios existentes y necesarios para un restaurante a través de diagramas de flujo la manera de inventariar, Además analiza los clientes potenciales y la demanda. Una vez definido todo lo expuesto plantea como solución la elaboración de un el manual; el cual de acuerdo a su investigación y a lo necesario lo subdivide en 5 módulos siendo estos:

Un módulo de punto de venta, módulo de inventario, módulo de requisición, módulo de transformación y el módulo de cierre de cajas.

Modelo de gestión organizacional, operativa y financiera para micro emprendimientos gastronómicos en Cuenca. Iñiguez (2013)

El modelo de gestión se encuentra basado en la sistematización de modelos utilizados por pequeñas y medianas empresas, y trata de proponer sistemas simplificados y adaptables que se han sido aplicados exitosamente en micro restaurantes de otras ciudades. Dentro del proceso para la elaboración del manual. En la investigación se inicia con el análisis situacional de las micro-empresarios, luego de la determinación de la problemática propone una gestión operativa la que incluye procesos adecuados para cada uno de los procesos dentro de un restaurante como:

El Control de personal, la elaboración del producto, la limpieza del local, la recepción de inventario (adquisiciones), los checklist de procesos de cocina, la apertura del restaurante, la facturación, supervisión, la administración de caja, ventas y flujos, la requisición de inventario y la publicidad. Una vez planteado

procesos de las actividades propone un manual de gestión donde menciona las funciones operativas, los procesos y responsabilidades de los cargos y actividades además de los componentes operativos.

Aplicación de la gestión por procesos en la cadena de restaurantes de Carbepost Cía. Ltda. (Maxi Pollo) en la ciudad de Quito" Logroño (2010)

En su investigación busca el mejoramiento de la lógica operativa de la cadena de restaurantes para así posesionarlos. Como primer punto a analizar es la situación de la problemática para definir la magnitud del problema y las posibles soluciones de la misma. Además realiza la caracterización de la organización interna y externa, también realiza un análisis sistemático de la organización identificando la estructura organizativa de la empresa, por ultimo menciona la utilización de matrices como la matriz de procesos para poder determinar los puntos críticos de la empresa.

La investigación propone como solución la aplicación de procesos adecuados para la gestión operativa de la cadena de restaurantes.

Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para "el restaurante Cochabamba" Mosquera (2010)

La investigación consiste en realizar un diagnóstico del área de alimentos y bebidas del restaurante Cochabamba para identificar los principales problemas existentes en los procesos de operaciones, al mismo tiempo identificando el estado situacional interno y externo del establecimiento.

Una vez ejecutada la primera fase y con los resultados Mosquera propone un cambio en los siguientes puntos: Los Distribuciones de las áreas de cocina, las compras y almacenamiento, la recepción de mercadería, el almacenamiento de carnes y mariscos, el almacenamiento de productos frescos y lácteos, el almacenamiento de productos no perecibles .

De acuerdo a los cuatros referencias tomadas se seleccionar los puntos de interés que conforman la metodología de la investigación. (Ver tabla 03. 01.)

Tabla 03.01 Cuadro de metodologías

| AUTOR | TEMA | ETAPAS | PUNTOS SELECCIONADOS |
|------------------------------------|--|--|---|
| Adaya Castaneda, Adriana (2010) | Sistema integral para la gestión operativa y financiera de restaurantes. | Análisis de operaciones - Análisis de la problemática - Flujo de operación actual. - Diagrama de flujo de operación de inventario Propuesta de la solución - Módulo de punto de venta. - Módulo de inventario. - Módulo de requisición. - Módulo de transformación. - Módulo de cierre de cajas | Análisis de la problemática Diagramas de flujo de operaciones Módulo de transformación. |
| Gustavo Iñiguez Junio 2013 | Modelo de gestión organizacional, operativa y financiera para micro emprendimientos gastronómicos en cuenca" | Análisis de situación Propuesta de gestión operativa - Control de personal - Elaboración del producto - Limpieza del local - Recepción de inventario - Checklist de procesos de cocina - Apertura del restaurante - Facturación - Supervisión - Administración de caja, ventas y flujos - Requisición de inventario - Publicidad Modelo de gestión - Funciones operativas - Procesos y responsabilidades - Componentes operativos | Análisis de situación Recepción de inventarios Funciones operativas Procesos y responsabilidades Componentes operativos |
| Doris Lorena Logroño Guerrero 2010 | | - Análisis De Situación Actual - Análisis Y Diseño De Nuevos Procesos - Caracterización De La Organización Y De Su Entorno Interno Y Externo - Análisis Y Valoración De La Organización - Análisis Sistémico De La Organización - Cultura De La Organización - Establecimiento De La Estructura - Organizativa De La organización - Procesos De Apoyo - Matriz De Procesos - Racionalización De Procesos - Determinación De Puntos Críticos | Análisis de situación actual Caracterización interno y externo Establecimiento de la estructura |
| Paloma Mosquera (2010) | Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para "el restaurante Cochabamba" | Diagnóstico situacional Propuesta de cambio - Distribuciones de las áreas de cocina - Compras y almacenamiento - Recepción de mercadería - Almacenamiento de carnes y mariscos - Almacenamiento de productos frescos y lácteos - Almacenamiento de productos no perecibles Manual de operaciones en el área de alimentos y bebidas | Diagnostico situacional Compras y almacenamiento. Recepción de mercadería Manual de operaciones |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las referencias expuestas anteriormente y a los puntos seleccionados se elaboró el cuadro metodológico de la investigación.

Tabla 03.02 Cuadro de metodología

| FASE | ACTIVIDADES | Métodos e instrumentos |
|---|---|---|
| Fase I Diagnóstico Situacional de los restaurantes | <ol style="list-style-type: none"> 1. Georeferenciación 2. Inventario de la planta de restauración de Calceta 3. Caracterización de los restaurantes formales e informales 4. Análisis de la estructura operacional de los restaurantes formales e informales 5. FODA de los procesos operativos de los restaurantes | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Ficha de inventario de planta de restauración • Matriz FODA. |
| Fase II Estructura de procesos operativos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de compras y almacenamientos. 2. Recepción de mercadería 3. Cheklist de procesos de cocina. 4. Mise en place del restaurante | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de procesos • Flujograma de procesos actuales. • Diagrama de flujos de operaciones de inventarios. |
| FASE III DISEÑO DEL MANUAL OPERATIVO DE RESTAURANTES | <ol style="list-style-type: none"> 5. Proceso de compras 6. Proceso de almacenamiento 7. Procesamiento de géneros 8. Proceso de producto terminado | <ul style="list-style-type: none"> • Funciones operativas • Procesos y responsabilidades • Componentes operativos |

Fuente: Elaboración propia



3.1. PROCEDIMIENTOS

3.1.1. FASE I

3.1.1.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS RESTAURANTES

En la primera fase de la investigación se realizó la georeferenciación completa del cantón y de la parroquia Calceta, incluyendo temas como la ubicación del cantón, actividad económica, población, vías de comunicación, etc. Además se desarrolló el inventario de los restaurantes de la parroquia Calceta con la ayuda de una ficha de inventario. (Ver cuadro 03.01)

Cuadro 03.01 Ficha de inventario

| Ficha de inventarios de los establecimientos | |
|---|---|
|   | |
| Datos Generales | |
| Nombres del Evaluador: _____ Fecha: _____ | |
| Nombre del Establecimiento: _____ Teléfono/e-mail: _____ | |
| Nombres del Propietario/a: _____ Tiempo de funcionamiento: _____ | |
| Categoría <input type="checkbox"/> Formal <input type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | |
| Dirección: _____ | |
| Fotografía del Restaurante | Infraestructura: Tipo: Ladrillo <input type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> Capacidad: Pax: <input type="checkbox"/> N° de mesas <input type="checkbox"/> N° de sillas <input type="checkbox"/> Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> Aseo y Orden del Restaurante: Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Personal de servicio: Numeros de personal: Cocinero/a: N° <input type="checkbox"/> Mesero: N° <input type="checkbox"/> Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Operaciones del restaurante: Mise en place del establecimiento: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Checklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tipo de servicios: Servicio a la mesa <input type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> Equipamiento del restaurante: Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> |

Luego se procedió a caracterizar a cada uno de los restaurantes con la información obtenida de la ficha de inventarios en la que se identificó los tipos de restaurantes existentes, el número de establecimientos y los tipos de servicios que brindan dicha información se plasmó en un cuadro para para mayor comprensión. (Ver cuadro 03.02).

Cuadro 03.02

| Tipo de establecimiento | N° | Tipo de servicio |
|-------------------------|----|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

También se realizó un análisis FODA identificando los aspectos internos de la restauración como las fortalezas, oportunidades, los aspectos externos como las amenazas y debilidades de la restauración, una vez terminado el análisis se desarrolló las estrategias de defensivas y ofensivas. (Ver Cuadro 03.03).

Cuadro 03.03

| | FORTALEZAS – F | DEBILIDADES – D |
|-------------------|------------------|------------------|
| OPORTUNIDADES – O | ESTRATEGIAS – FO | ESTRATEGIAS – DO |
| AMENAZAS – A | ESTRATEGIAS – FA | ESTRATEGIAS – DA |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

3.1.2. FASE II

3.1.2.1. ESTRUCTURA DE PROCESOS DE OPERATIVOS

En la segunda fase se determinó la estructura de cada uno de los procesos operativos que intervienen en la restauración como son los: Los procesos de compras y almacenamiento que tiene como objetivos generar gestiones adecuadas que permitan un orden de la mercadería y al mismo tiempo permiten la agilidad al momento de la utilización de la mercadería.

La recepción de la mercadería permite un control de entrada y salida de las compras, consistiendo en la etiquetación de los productos como la fecha de entrada y el precio. La realización del Mise en place en los restaurantes tienen como objetivo evitar la improvisación en el servicio y mejorar el desarrollo del mismo y así dar una buena imagen del establecimiento.

3.1.3. FASE III

3.1.3.1. DISEÑO DEL MANUAL OPERATIVO DE RESTAURANTES

En la última fase de la investigación se diseñó el Manual Operativo de Restaurantes en el que se incluye procesos actuales de los restaurantes como son los procesos de compras, almacenamiento, hasta llegar al producto ya terminado. Para esto también se tomó en cuenta las funciones operativas de cada uno de estos procesos e inclusive los componentes de los mismos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

4.1.1. GEOREFERENCIACIÓN

Ubicación geográfica

El cantón Bolívar se encuentra ubicado geográficamente en el centro-occidente de la Provincia de Manabí. La parroquia Calceta ocupa el espacio físico de este a oeste del cantón ocupando así el mayor territorio del cantón. (Ver figura 04.01)

Figura 04.01 Mapa del Cantón Bolívar



Fuente: página provincial de Manabí

El cantón tiene una superficie territorial de 650 km² y se encuentra dividido en 3 parroquias; dos parroquias rurales que son Membrillo y Quiroga y una parroquia urbana que es Calceta.

El cantón Bolívar limita de la siguiente manera:

Norte: Chone; Sur: cantón Portoviejo y cantón Junín; Este: cantón Pichincha;
Oeste: cantón Tosagua

Población

Según los datos expuestos por INEN (2010) “en el censo del año 2010 realizado a la población del cantón Bolívar fue 40.735, destacando que son cinco mil habitantes más que los resultados del censo del 2001. Según estos datos de población el 51.10% del resultado total, mientras que el 48,90%, son mujeres”.

Hidrografía

El cantón Bolívar se encuentra atravesado por las cuencas fluviales del río Carrizal es la principal fuente fluvial, el Río Mosca es la fuente fluvial secundaria, además en la parroquia Quiroga existe el río Trueno, también el cantón cuenta con la represa Sixto Durán Ballén en el sitio la Esperanza cuya capacidad de retención de agua es de 455 millones de m³ de agua.

Flora y fauna

La flora que se puede encontrar en el cantón no es muy variada ya que lo que resalta en su vegetación es de tipo arbusto, los pastos, los matorrales y una escasa presencia de bosques nativos, incluido los cultivos agrícolas en entre los que encontramos plátanos, cacao, mango, banano, naranja, limón, maracuyá, mandarina, etc.

La fauna del cantón es la que particularmente se puede encontrar en toda la provincia de Manabí ya que la existen especies como insectos, anfibios, peces, reptiles, aves y mamíferos. Y muy rara vez se podrá observar amínales silvestres.

Principales Actividades Económicas

Las principales actividades económicas que identifican al cantón Bolívar son la ganadería, la agricultura, la artesanía y últimamente también la actividad turística. En el ámbito de agricultura el principal producto de producción es el cacao según información expuesta por el el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca (MAGAP 2010).

Vías de comunicación

En lo que se refiere a vías de comunicación calceta se ha convertido en el punto central entre varias rutas e como lo son: la vía Canuto-Chone (E384-Norte); La vía a Tosagua (E383-oeste); la vía Junín-Portoviejo (E384-sur); y la vía que va a la parroquia Quiroga, (este) que conecta a Calceta con Pichincha y Quevedo. Por otro lado existen cuatro ejes viales que se pueden considerar secundarios entre los cuales están: sitio Las Delicias denominado la vía San Lorenzo, Mocochal, sitio El Limón, y la vía Platanales.

Educación

El cantón Bolívar es uno de los principales cantones con los que cuenta con establecimientos educativos en todos los niveles para satisfacer la demanda existente del sector y todas las zonas aledañas al mismo. El porcentaje de analfabetismo del cantón Bolívar es bajo con un 9.7% según el censo de 2010. En la parroquia Calceta, 42 Escuelas, parroquia Quiroga 43, parroquia Membrillo 30, 16 Colegios del cantón Bolívar.

Entre los establecimientos de educación superior en Calceta son la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL), donde estudiantes de diferentes lugares asisten para formarse académicamente, también existen otras universidades con extensiones, como la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE), la Universidad Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) y la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

Salud

En lo que respecta a salud Calceta cuenta con el hospital Dr. Aníbal González Álava, ubicado en la calle Chile entre Ricaurte y A. Granda Centeno con un área de 7050 m², también en la ciudad se cuenta con dos sub-centro de salud donde se desempeña la medicina preventiva y epidemiológica. El primer sub-centro (212m²) se encuentra en la ciudadela 13 de Octubre, que se asienta sobre la llanura de inundación a la margen izquierda del río Mosca. El otro está ubicado en la ciudadela del Camilo Ponce, en el margen derecha del río Carrizal.

4.1.2. INVENTARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

La ciudad de Calceta es la cabecera cantonal por ende es la más poblada y la que tiene más movimiento comercial, entre las actividades que se encuentran esta la restauración la que se practica desde hace muchos años y existe una gran variedad de locales que expenden alimentos. En la actualidad en la ciudad se ha incrementado el número de establecimiento pero no existe un dato específico que indique cuantos restaurantes funcionan actualmente.

Para la obtención de la información pertinente fue necesario inventariar a los restaurantes, mediante la utilización de una ficha de inventario en las que se incluyen aspectos importantes con el fin de identificar.

Nombre de propietarios, nombre de los establecimientos, el número de locales existen, el tipo de establecimiento, el tipo de infraestructura, el tiempo de funcionamiento de cada uno, el tipo de servicio que brindan, el número de personal, utilización de uniformes, calidad de servicio, nivel de capacitación que tienen, el nivel de operatividad (Ver cuadro 04.01).

Cuadro 04. 01 Ficha resumen de inventario de establecimientos gastronómicos de Calceta

|  | | <h2 style="text-align: center;">FICHA RESUMEN</h2> | | | | |  | | |
|---|-------------------------------------|--|---|-------------|--------------------------|--|---|--|--|
| N° | NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO | NOMBRE DEL PROPIETARIO | DIRECCIÓN | TIPO | TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO | ESTABLECIMIENTO PROPIO | | PROTOCOLO DE PROCESOS DE OPERACIONES | |
| 1 | Restaurante "Carrizal INN" | Dario David Vélez | Calles Salinas y José María Huerta | Restaurante | 2 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | Restaurante y picantería "Gracimar" | Graciela Peña Pinargote | Calle 10 de Agosto | Restaurante | 2 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | Restaurante "Tia María" | María Ormaza Pinargote | Calles Cesar Ovidio Villamar y 10 de Agosto | Restaurante | 5 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | Chifa | Huan Tian | Calle Salinas | Restaurante | 3 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5 | Restaurante Don Milton | Milton Zambrano | Calle Salinas | Restaurante | 1 año | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 6 | Restaurante Nahomy | María Moreira | Cesar Ovidio Villamar y 10 de Agosto | Restaurante | 3 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7 | Comedor Toñita | Antonia Rendón | | Restaurante | 3 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8 | Restaurante Mi Caleta | Yazmina Pilar Martínez | Calles Salinas y Cesar Ovidio Villamar | Restaurante | 4 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9 | Comedor Valencia | Norma Beatriz Zambrano Ordoñez | Calle Chile y Ricaute | Restaurante | 5 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 10 | Restaurante "San Luis" | Ascencio Leudate Isabel Loo Franco | AV. Estudiantil | Restaurante | 8 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 11 | Restaurante "La Olla" | Pedro Miguel Santos Zambrano | Siño Platanales | Restaurante | 8 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 12 | Restaurante "Yessy" | María Trinidad Intriago Párraga | Siño Platanales | Restaurante | 8 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 13 | Restaurante "Meche" | Mercedes Irasen Basurto Mejía | Siño Platanales | Restaurante | 18 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 14 | Restaurante "Laurita" | Hilaura Trinidad Vera Arteaga | Calles Ricaute y 10 de Agosto | Restaurante | 8 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 15 | Asados "Yessenia" | Albin Zambrano | Av, Sixto Duran Ballen | Restaurante | 10 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 16 | Restaurante "Mami Nina" | Henry Valencia | Calle 10 de Agosto | Restaurante | 4 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 17 | Restaurante "Domingo criollo" | José Kelvin Vera Carranza | Siño Platanales | Restaurante | 7 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 18 | Restaurante "Cristo te ama" | Darwin Jaramillo | Calle Ricaute | Restaurante | 7 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |

| N° | NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO | NOMBRE DEL PROPIETARIO | DIRECCIÓN | TIPO | TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO | ESTABLECIMIENTO PROPIO | | PROTOCOLO DE PROCESOS DE OPERACIONES | |
|----|--------------------------------------|--------------------------------|---|------------------|--------------------------|--|--|--------------------------------------|--|
| 19 | Restaurante "Montecristo" | Deysi Francisca Cedeño Moreira | Calle 10 de Agosto | Restaurante | 5 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 20 | Encebollados "El Nato" | Leonardo Ignacio Mero Vélez | Calles Abdón Calderón y Bolívar | Marisquería | 5 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 21 | Encebollados "Flipper" | Teresa Zambrano | Calle Ricaute | Marisquería | 8 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 22 | Encebollado el Negro | Ricardo Mejía | | Marisquería | 5 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 23 | Encebollado El Profe | Mirian Pilar Basurto Valencia | Calle 10 de Agosto | Marisquería | 1 año | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 24 | Restaurante Mesón del Mar | Felipe Damian Cevallos | Cesar Ovidio Villamar Y 10 de Agosto | Marisquería | 2 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 25 | Encebollados El portal de felipe | Felipe Cevallos | Calle Salinas | Marisquería | 3 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26 | Encebollados El Che | Daniel Medina | AV. Estudiantil | Marisquería | 1 año | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 27 | Encebollados S/N | | Calle salinas | Marisquería | 1 año | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 28 | Asadero la esquina de Alex | Richar Zambrano | Calle 10 de Agosto | Asadero de pollo | 2 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 29 | La esquina del Negro | Mirian Zambrano | Calle 10 de Agosto | Asadero de pollo | 8 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 30 | Asadero "Fernández" | Darwin Lectong | Calle 10 de Agosto | Asadero de pollo | 1 y 10 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 31 | Asadero "García" | Ramón Seúl Garcia | Calles Salinas | Asadero de pollo | 10 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 32 | Asadero "Su Pollo" | Gabriel Delgado | Calles Salina y Abdon Calderon | Asadero de pollo | 10 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 33 | Asadero "Rico Pollo" | Dario David Vélez | Av. San Lorenzo | Asadero de pollo | 2 años y medio | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 34 | Asadero "Yan Moni" | Juan Yandry Espinoza Lucas | Calles 10 de y José María Huerta | Asadero de pollo | 3 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 35 | Asadero "Pico Rico" | Marcos Zenobio Zambrano Salbos | Calle Salinas | Asadero de pollo | 4 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 36 | Shawarman | Juan Arnaldo Párraga Solorzano | Calles Cesar Ovidio Villamar y 10 de Agosto | Fast Food | 4 años | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 37 | Hamburguezas El Chorro | Gregorio Ganchozo | Calle 10 de Agosto | Fast Food | 5 meses | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 38 | Pizzeria | | Av. Gran Centeno y Calle Salinas | Fast Food | 1 año | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |
| 39 | Asociación de expendedores de comida | Pdta. Gladys | Mercado municipal | Piacterías | 12 años | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> |

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

Las presentes entrevistas realizadas fueron dirigidas a los propietarios de los restaurantes en el mes de diciembre del 2014; con el fin de conocer el nivel de los procesos operativos de los establecimientos de restauración de la parroquia Calceta las cuales fueron un numero de 75 entrevistas realizadas se utilizó el método no probabilístico.

1. Promedio clientes diarios.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas realizadas a los propietarios existe un nivel considerable de afluencia de clientes en los establecimientos de restauración representando un 40% que se encuentra en un nivel medio de en lo que a flujo de clientes se refiere por lo que el nivel de estos establecimientos puede mejorar si se aplica un manual de gestión que permitirá tener una base para la ejecución de los procesos en cada actividad. En cuanto un pequeño porcentaje de 3% de entrevistados respondieron que atiende más de 100 personas al día considerando que estos son asaderos de pollo, en la actualidad en la parroquia Calceta existen ochos establecimientos.

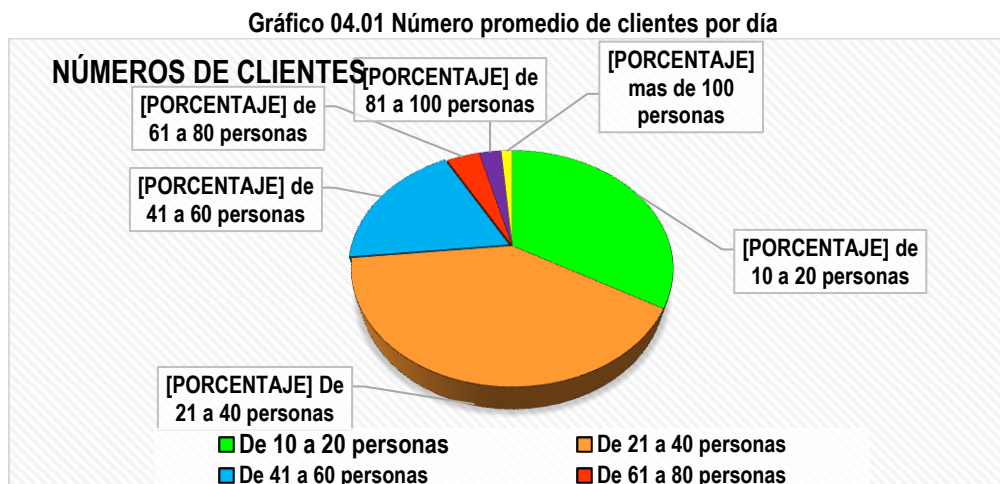
En el siguiente cuadro se demuestra los resultados obtenidos de promedios de clientes al día mediante variables numéricas. (Ver cuadro 04.02)

Cuadro 04.02 Número promedio de clientes por día

| Nº | Variable | Resultado |
|----|----------------------|-----------|
| 1 | De 10 a 20 personas | 25 |
| 2 | De 21 a 40 personas | 30 |
| 3 | De 41 a 60 personas | 14 |
| 4 | De 61 a 80 personas | 3 |
| 5 | De 81 a 100 personas | 2 |
| 6 | Más de 100 personas | 1 |

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Fuente: Encuesta establecimientos gastronómicos



2. Lugares de compras para el establecimiento.

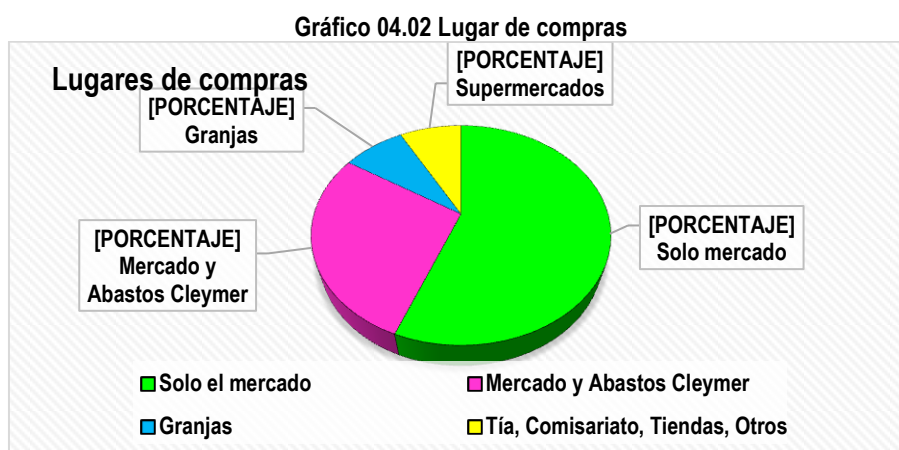
Según los resultados de las entrevistas, los propietarios de los restaurantes de la parroquia Calceta gran parte de ellos realizan sus compras en el mercado representando un 56% y supermercado Cleymer 28% lo que indica la gran acogida que tiene estos dos lugares para realizar las compras. Los lugares más frecuentados por los propietarios para realizar sus compras diarias para los establecimientos se reflejan en el siguiente cuadro. (Ver cuadro 04.03)

Cuadro 04.03 Lugar de compras

| Nº | Variable | Resultado |
|----|----------------------------------|-----------|
| 1 | Solo el mercado | 42 |
| 2 | Mercado y Abastos Cleymer | 21 |
| 3 | Granjas | 2 |
| 4 | Tía, Comisariato, Tiendas, Otros | 6 |

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Fuente: Encuesta establecimientos gastronómicos



3. Disponibilidad de espacio físico para almacenamiento.

La gran mayoría de los establecimientos expendedores de comida de la parroquia Calceta no cuentan con bodega ya que ellos realizan las compras diarias para prestar el servicio de alimentación representando un 95% mientras que un 5% se manifestaron que si poseen bodega sin embargo no cuenta con ningún sistema de inventario para controlar dichas mercaderías que por ende los que cuentan con bodega son los asaderos que almacenan bebidas. En el siguiente cuadro se muestra los resultados de restaurantes que poseen o no un área habilitada para la guardar sus mercaderías. (Ver cuadro 04.04)

Gráfico 04.04 Existencia de espacio físico de almacenamiento

| Nº | Variable | Resultado |
|----|----------|-----------|
| 1 | Si | 4 |
| 2 | No | 71 |

Elaborado por: Estudiantes investigadoras
Fuente: Encuesta establecimientos gastronómicos

Gráfico 04.02 Existencia de espacio físico de almacenamiento



4. Control de procesamiento de los alimentos.

En lo que respecta el procedimiento de control al momento de la recepción de la mercadería no existen ningún tipo inspección ni tampoco se llevan a cabo ningún tipo de procedimientos o una disposición previa de la materia prima antes de realizar la preparación de los alimentos.

A continuación se muestra los establecimientos que realizan un control o no al momento de realizar el proceso de manipulación de alimentos. (Ver cuadro 04.05)

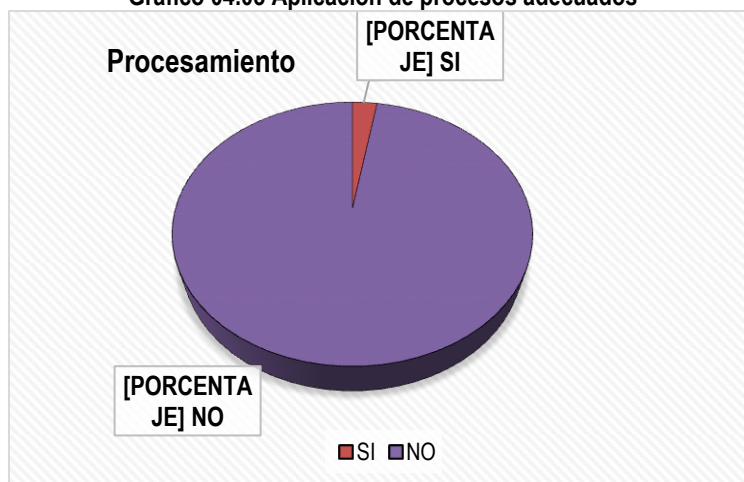
Cuadro 04.05 Aplicación de procesos adecuados

| Nº | Variable | Resultado |
|----|----------|-----------|
| 1 | Si | 3 |
| 2 | No | 73 |

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Fuente: Encuesta establecimientos gastronómicos

Gráfico 04.03 Aplicación de procesos adecuados



5. Nivel de preparación del personal de los establecimientos.

En lo que se refiere a la capacitación del personal que trabaja en los establecimientos, algunos han sido capacitados por el GAD representando un 60%, por otro lado un 4% SECAP han recibido capacitaciones por cuenta propia, mientras que un 36% no han sido capacitados en ningún.

A continuación se muestra el nivel de preparación del personal que trabaja en los establecimientos de restauración de la parroquia Calceta. (Ver cuadro 04.06)

Cuadro 04.05 Capacitaciones recibidas

| Nº | Variable | Resultado |
|----|----------|-----------|
| 1 | SI GAD | 45 |
| 2 | SI SECAP | 3 |
| 3 | NO | 27 |

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Fuente: Encuesta establecimientos gastronómicos



6. Áreas necesarias para capacitarse.

En lo que respecta a capacitaciones los trabajadores de los establecimientos de restauración de la parroquia Calceta se manifestaron que necesitan ser capacitados en las áreas de atención al cliente con un 64% y para manipulación de alimentos con un 36%, ya que mediante estas capacitaciones se podrá mejorar la prestación de los servicios gastronómicos en los establecimientos.

En el cuadro se detalla las áreas necesarias que los entrevistados manifestaron su interés en capacitarse. (Ver cuadro 04.07)

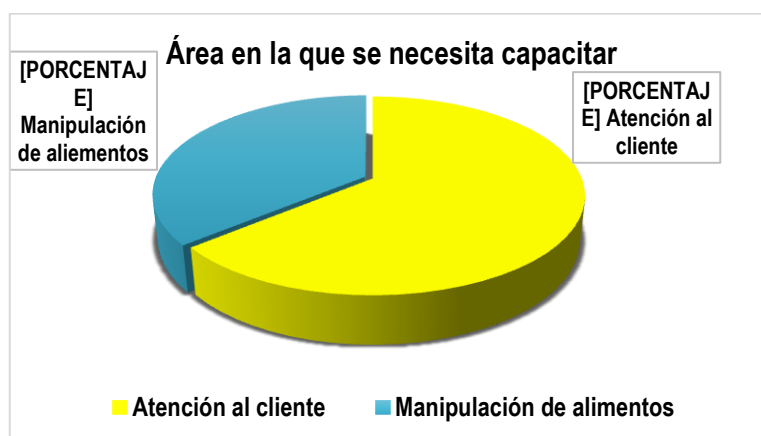
Cuadro 04.06 Área de interés de capacitación

| Nº | Variable | Resultado |
|----|---------------------------|-----------|
| 1 | Atención al cliente | 48 |
| 2 | Manipulación de alimentos | 27 |

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Fuente: Encuesta establecimientos gastronómico

Gráfico 04.05 Área de interés de capacitación



4.1.4. CARACTERIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES DE CALCETA

Para el logro de la caracterización de los establecimientos fue necesario la realización de entrevistas dirigidas a los propietarios y administradores de los locales, para la determinación de las características como el tipo de establecimiento, el tipo de servicio que brindan y el número de cada tipo de establecimiento. Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo obtener la siguiente información:

Restaurantes: Se han identificado un total de 19 restaurantes en los que se brinda un servicio a la mesa.

Las marisquerías: Son los establecimientos que exclusivamente venden encebollados y ceviches en los que se encuentran un total de 8 marisquerías.

Picanterías: Son los locales que venden comidas típicas, estas ejercen en la actualidad en espacio bajo la jurisdicción del municipio cantonal como el mercado del cantón y son en un total de 37 locales.

Asaderos de pollos: Son los establecimientos que se dedican a la venta de pollos asados y su derivado, en la ciudad se pueden encontrar 8 asaderos en la actualidad.

Fast Food: Son aquellos locales que venden comida rápida como hamburguesas, sandwiches, hot dog, pizzas, etc., se ha podido identificar 3 establecimiento de este tipo. (Ver tabla 04.01)

Tabla 04.01

| Tipo de establecimiento | N° | Tipo de servicio |
|-------------------------|----|--------------------|
| Restaurante | 19 | Servicio a la mesa |
| Marisquería | 8 | Servicio a la mesa |
| Picanterías | 37 | Servicio a la mesa |
| Asaderos | 8 | Servicio a la mesa |
| Fast Food | 3 | Servicio a la mesa |

Fuente: Elaboración propia

4.1.5. ANÁLISIS FODA DE LA RESTAURACIÓN DE LA PARROQUIA CALCETA

Los resultados del análisis FODA de la restauración de Calceta demostró que dicha actividad tiene como fortaleza principal los productos distintivos ya que pese a que la parroquia es pequeña tiene una variedad de establecimientos que se dedican al ámbito gastronómico. En cuanto las debilidades que se determinó que los restaurantes tienen falencias al momento de realizar adecuadamente la gestión operativa ya sea por falta de organización dentro de los establecimientos dando como resultado problemas al momento de brindar los servicios.

Con respecto a las oportunidades que tienen los restaurantes se identificaron las capacitaciones que brinda el municipio en conjunto con la universidad ESPAM, buscando la mejora de los servicios gastronómicos de los expendedores de comida. Se logró identificar la principal amenaza de la restauración siendo esta la entrada de nuevos negocios en el mercado ya que en la actualidad pese a que Calceta es una ciudad pequeña cuenta con una gran variedad de establecimientos y así como ciertos locales expendedores de comidas se cierran nuevos locales realizan su apertura por ende la restauración siempre está en una constante competencia. (Ver cuadro 04.08)

Cuadro 04.07 FODA

ANÁLISIS FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Constancia en el negocio de restauración. 2. Productos distintivos. 3. Afluencia de clientes. 4. Materia prima con costos módicos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en conocimiento de técnicas gastronómicas 2. Deficiencia en los procesos de la gestión operativa. 3. Falta de presentación del producto que incluye servicio e imagen. 4. Falta de preparación en los servicios. |

OPORTUNIDADES

1. Capacitaciones por parte del GAD con el apoyo de la Espam M.F.L.
2. La potencialidad en el turismo.
3. Crecimiento del mercado
4. Posibilidad de préstamos.

AMENAZAS

1. La entrada de nuevos negocios
2. La inseguridad
3. Crisis económica.
4. Clima.

Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenidos los resultados de la matriz se procedió a cruzar la información de los distintos cuadrantes a partir de las cuales se les asignó un valor cualitativo y cuantitativo. (Ver cuadro 04.09)

Cuadro 04.08

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| Nada importante | Poco importante | Importante | Muy importante |

Luego se procedió a llenar el cuadro con los valores expuesto anteriormente para la determinación de las potencialidades de los cuadrantes para luego desarrollar estrategias. (Ver cuadro 04.10)

Cuadro 04.09

| OPORTUNIDADES | | | | | | AMENAZAS | | | | | TG | |
|--------------------|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|----|
| | | O1 | O2 | O3 | O4 | T | A1 | A2 | A3 | A4 | T | |
| FORTALEZAS | F1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 12 |
| | F2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 15 |
| | F3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 13 |
| | F4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 | 7 |
| | T | 4 | 6 | 6 | 4 | 20 | 9 | 8 | 7 | 3 | 27 | |
| DEBILIDADES | D1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 12 |
| | D2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 14 |
| | D3 | 3 | 0 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 12 |
| | D4 | 2 | 0 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 10 |
| | T | 11 | 3 | 9 | 10 | 33 | 8 | 7 | 0 | 0 | 15 | |
| TG | | 15 | 9 | 15 | 14 | | 17 | 15 | 7 | 3 | | |

Fuente: Elaboración propia

Para la elaboración del análisis estratégico se identificó los siguientes puntos de más relevancia que ayudara a determinar las estrategias a seguir. (Ver cuadro 04.11)

Cuadro 04.10

| | |
|--------------------|---|
| FORTALEZA | N°2 Productos distintivos |
| OPORTUNIDAD | N°1 Capacitaciones por parte del GAD con ayuda de la Espam |
| DEBILIDAD | N°2 Deficiencia en los procesos de la gestión operativa. |
| AMENAZA | N°1 La entrada de nuevos negocios. |

ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA MATRIZ FODA

A través del análisis anterior se identificó que la actividad de restauración en la ciudad de Calceta debe contrarrestar la debilidad más fuerte que es la deficiencia en los procesos de la gestión operativa y la amenaza mayor que es la apertura de nuevos negocios. Para la mitigación de estos problemas encontrados se formula estrategias utilizando la fortaleza mayor productos distintivos, para esto también se aprovecha la oportunidad mayor como son las capacitaciones que brinda el GAD municipal con ayuda de la universidad ESPAM. (Ver cuadro 04.12)

Cuadro 04.11 Análisis FODA

| | FORTALEZAS – F | DEBILIDADES –D |
|---|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Constancia en el negocio de restauración. 2. Productos distintivos. 3. Afluencia de clientes. 4. Materia prima con costos módicos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en conocimiento de técnicas gastronómicas 2. Deficiencia en los procesos de la gestión operativa. 3. Falta de presentación del producto que incluye servicio e imagen. 2. Falta de preparación en los servicios. de preparación en los servicios. |
| OPORTUNIDADES – O | ESTRATEGIAS – FO | ESTRATEGIAS – DO |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones por parte del GAD con el apoyo de la ESPAM MFL. 2. La potencialidad en el turismo. 3. Crecimiento del mercado 4. Posibilidad de préstamos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un programa de rescate de la gastronomía típica. (F1, F2, O3). 2. campañas de capacitación (F4, O4) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de Manual de gestión operativa para restaurantes |
| AMENAZAS – A | ESTRATEGIAS – FA | ESTRATEGIAS – DA |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La entrada de nuevos negocios 2. La inseguridad 3. Crisis económica. 4. Clima. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar la asociación de establecimientos de restauración (O4, A2). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar ordenanza que exija a los expendedores de comidas a capacitarse |

PROBLEMA ESTRATÉGICO

La deficiencia en los procedimientos operativos en los restaurantes en la ciudad de Calceta se debe al desconocimiento de dichos procedimientos causando esto falencias en la presentación del producto terminado y del servicio al cliente que los establecimientos brindan y por ende la baja de ganancias económicas y mala imagen de los restaurantes.

SOLUCIÓN ESTRATÉGICA

Si los restaurantes de la parroquia Calceta, solucionan la deficiencia en los procesos operativos podrán potenciar la calidad de los productos que ofrecen y al mismo tiempo mejorar los servicios y la imagen de los establecimientos aprovechando la oportunidad de capacitarse que brinda el GAD cantonal en conjunto con la universidad ESPAM MFL. Además del apoyo teórico del manual de gestión operativa para restaurantes.

4.2. ESTRUCTURA DE PROCESOS OPERATIVOS

Los procesos operativos son técnicas que permiten que el desarrollo de una actividad se haga de manera efectiva, en la restauración es un ámbito necesario

ya que si cada uno de los procesos dentro de la cocina son realizados adecuadamente esto garantiza un producto terminado de calidad y un servicio de calidad, además de imagen corporativa eficiente., se utilizó como referentes los Manuales Cultur del 2013.

En estos manuales se resaltan pautas para un buen desempeño en la manipulación de alimentos, tiene como objetivo ponerlo a disposición de los pequeños y medianos empresarios dedicados al rubro de alimentos y bebidas.

Los manuales abarcan recomendaciones desde adecuadas instalaciones de una cocina como pisos, paredes, techos, ventanas, puertas, la ventilación y climatización de las instalaciones. Además recalca la higiene que se debe tener con los utensilios de cocina, antes, durante y después de uso; incluye recomendaciones en el aseo del personal como el uniforme adecuado e higiene de manos, buenos hábitos en la cocina, además de evitar los malos hábitos dentro de la cocina.

En estos manuales se indica consejos, pasos y reglamentos a seguir al momento de brindar atención al cliente en los restaurantes. Los documentos abarcan aspectos como la imagen del personal, la aptitud, las relaciones humanas que el personal debe considerar, las técnicas, funciones y responsabilidades del personal.

Dentro de estos puntos también la preparación que se debe tener antes de la apertura del establecimiento es decir la realización del mise en place que el personal debe realizar y como lo debe realizar. (Ver cuadro 04.13)

Cuadro 04.12

| PROCESO | SUBPROCESOS | CHECK LIST DE PROCESOS |
|--|---|---|
| COMPRAS Y ALMACENAMIENTO | <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación y rechazo de carnes • Aceptación y rechazo de legumbres y verduras • Recepción de mercadería • Etiquetamiento y almacenamiento de productos perecibles, no perecibles • Almacenamiento Lácteos y huevos | <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición • Verificación de productos • Etiqueta • Saneamiento de alimentos • Almacenar |
| PROCESAMIENTO O MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS | <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de seguridad higiénica • Control de limpieza de verduras y frutas • Aseo del personal • Manejo y preparación de alimentos. • Presentación del producto. | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de limpieza de cocina. • Verificación de adecuado uniforme. • Verificación de desinfección de utensilios y alimentos. • Verificación de técnicas de cocina. |
| SERVICIO AL CLIENTE | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y orden de comedor • Recibimiento del cliente • Presentación del menú • Toma Pedido • Entrega del pedido • Recepción de pago • Despedida y agradecimiento • Recogida de la mesa | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de limpieza del comedor. • Verificación de orden del comedor. • Verificación de la imagen del personal. • Verificación de la atención del cliente. |

Fuente: Elaboración propia

LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

La inocuidad de los alimentos es un requisito indispensable en cuanto a restauración se refiere, es por esto que, todo establecimiento que preste el servicio de comida deberá de seguir consejos que velan por la integridad de los alimentos y por lo tanto de la seguridad alimenticia de los consumidores como se mencionan a continuación.

Recepción de los alimentos

En esta etapa es donde se deben elegir muy minuciosamente a los proveedores que van abastecer los restaurantes de la parroquia Calceta, los cuales deben ser de buena reputación que ofrezcan un producto sano y tenga aspectos positivos de que tuvo una buena manipulación. Por otro lado se deberá optar por obtener información detallada como dirección, contacto telefónico y que productos expenden.

- **Adquisición y verificación de los productos**

El ingreso de los productos se debe programar de acuerdo lo estipule cada establecimiento pero sin lugar a duda lo deben realizar cuando no tengan mucha actividad. Sin embargo se debe destacar que la recepción de los alimentos considerados de alto riesgo como (pescado, pollo, carne, frutas y verduras) debe siempre ser entregados en las primeras horas de la mañana ya que se evite el calor de mediodía.

Se verificará mediante la hoja de adquisición si los productos están correctamente de acuerdo a las especificaciones establecidas.

El personal encargado de la recepción de mercadería deber contar con las herramientas necesarias(manual de calidad) donde consten los requisitos para de la manipulación de alimentos; verificará la higiene y sanidad tanto del producto como también del área de almacenamiento; verificará información sobre el producto(procedencia, descripción, características periodo de almacenamiento, condiciones de manipulación y conservación).

También ser debe verificar la temperatura de los alimentos receptados principalmente los de alto riesgo (pescado, carne, pollo) que estén entre los 0°C y 5°C y los productos congelados estén en -18°C o menos.

- **Etiquetado y saneamiento**

Establecer un documento para cada entrada, salida o retorno de productos en el almacén supervisando todos los procedimientos de recibo, luego se procede a etiquetar todos los productos adquiridos con la fecha de entrega y vencimiento tomando en cuenta las indicaciones de su uso y se procede a sanear los productos en especial las frutas y verduras.

Almacenamiento de mercadería

Antes de efectuar el proceso de almacenamiento se deben tomar en cuenta varias consideraciones como que: el almacén deber ser un lugar libre de impurezas, ventilado de fácil limpieza, seco y seguro.

Luego para el almacenamiento se debe tomar en cuenta los tipos de alimentos para el almacenamiento, los perecederos que deben ser guardados en almacenes refrigerados y los no perecederos que se almacenan en seco.

- **Cárnicos**

Los cárnicos, se recomienda mantenerlos en el menor rango de temperatura de refrigeración posible, considerando que también se deben almacenar los derivados como es el caso de los embutidos.

Las cámaras destinadas para los cárnicos deben mantenerse entre el 75% y 85% de humedad relativa procurando que no disminuya mucho ya que esto provocaría que pierda calidad y humedad, por otro lado si existe un exceso de humedad esto apresuraría el aumento de bacterias y los cárnicos comenzarían a efectuar descomposición acelerado.

- **Frutas**

Las frutas y verduras, las temperaturas varían en función a la estructura y contenido de agua siendo estas temperaturas lo menos altas posible. Las frutas y verduras requieren de una humedad relativa más alta, 85% y 95%.

Al verificar los productos examine el grado de madurez para poder emplear de inmediato los más maduros, en el caso de las verduras que presenten hojas marchitas retírese antes de guardarlas.

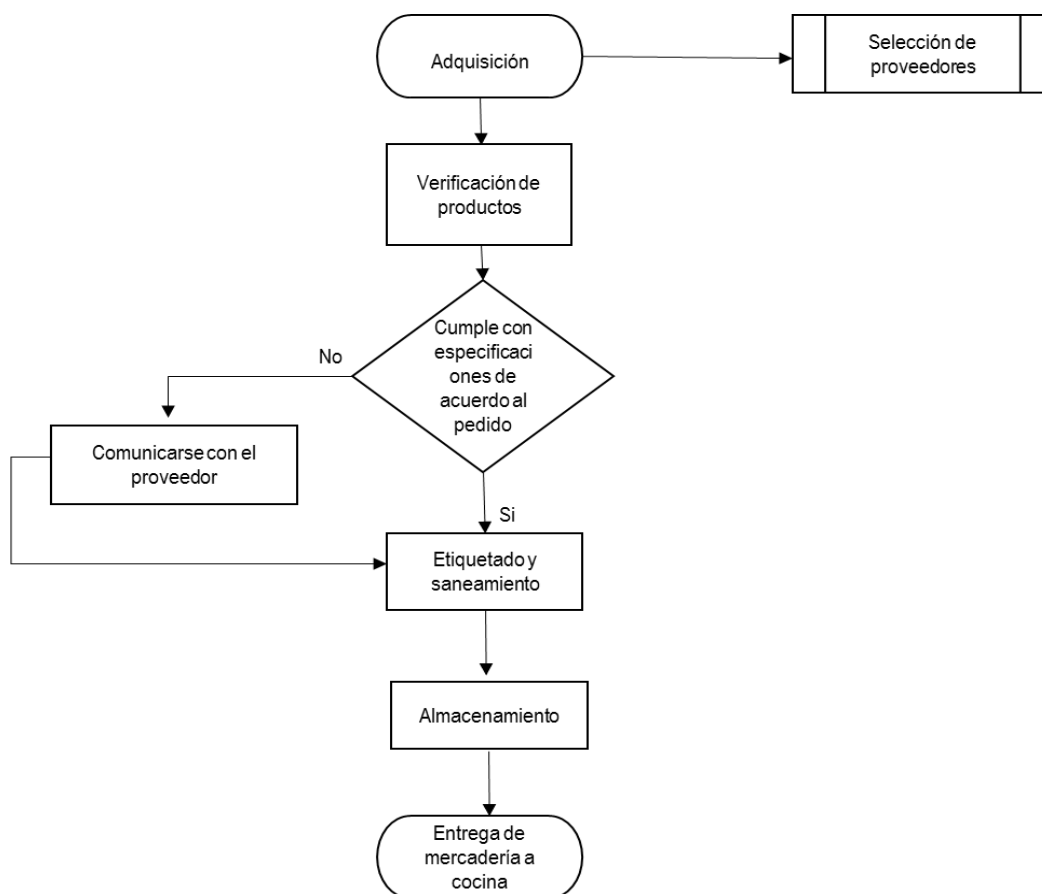
Los productos lácteos y huevos, requieren de una temperatura similar a la de las frutas pero necesitan ser almacenadas por separado ya que absorben fácilmente los olores y sabores de otros alimentos.

- **No perecibles**

Los productos no perecibles deben ser almacenados en lugares que no tenga humedad para conservar su estado aunque estos sean no perecibles corren el riesgo de ser afectados por excesiva humedad.

Todos los alimentos deben ser mantenidos en su estado original de fabricación etiquetados previamente con la fecha de recibo, vencimiento y el contenido, y para asegurar su salida de existencia se deberá utilizar un método de rotación, de lo primero que entra es el primero que sale llamado el FIFO que es uno de los sistemas de inventario para alimentos; en base a esto se procede a realizar el almacenamiento en anaqueles o tarimas desinfectarlos y darles mantenimiento alejados de la humedad y oscuridad. (Ver gráfico 04.07)

Gráfico 04.06 Procesos de recepción y almacenamiento de mercadería



Fuente: Elaboración propia

Para controlar y garantizar el cumplimiento de estos procesos se han elaborado el check list de cada proceso certificando la gestión operativa de cada área de los establecimientos de la parroquia Calceta. (Ver cuadro 04.14)

Cuadro 04.13 Check list de recepción y almacenamiento de mercadería

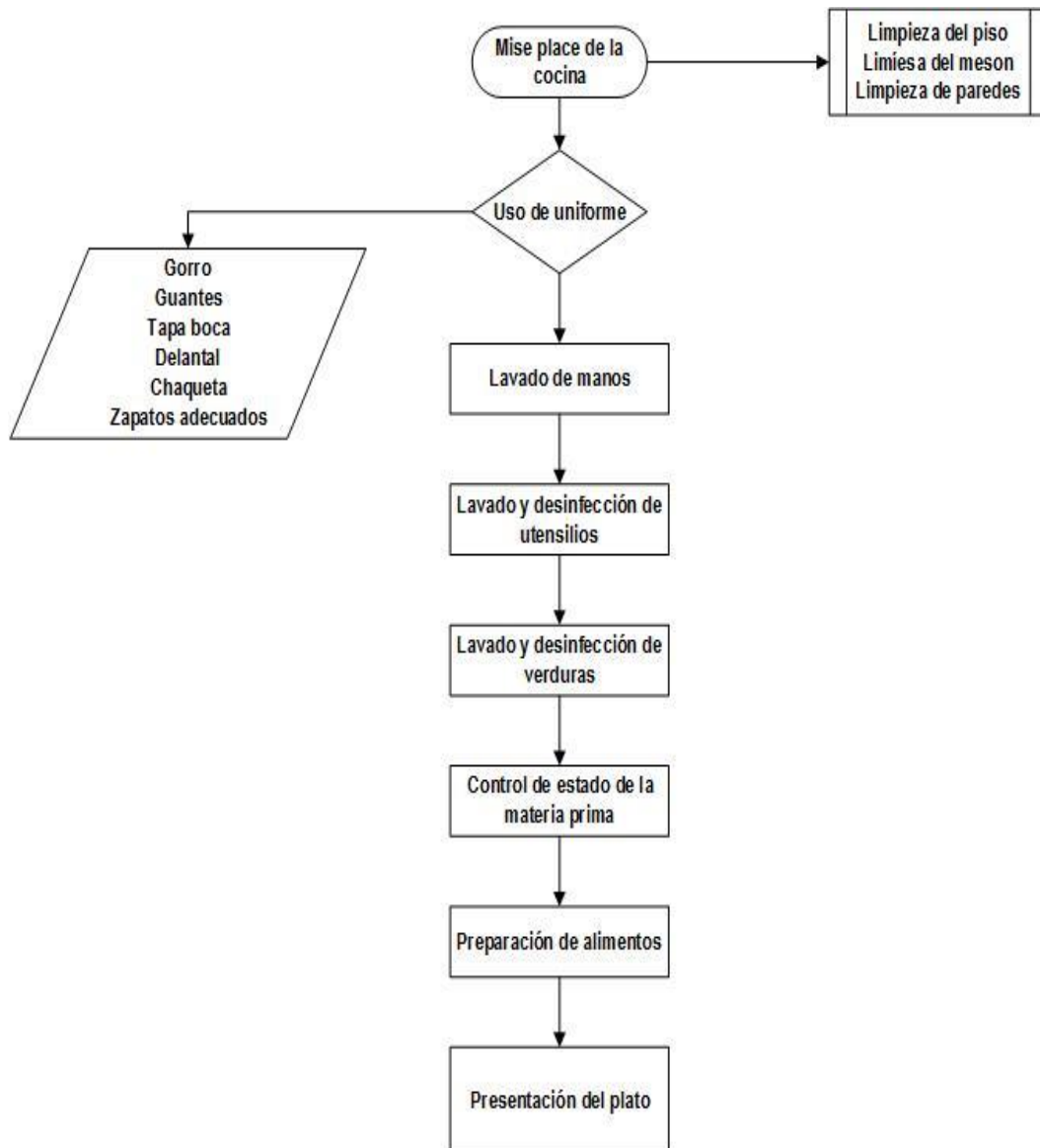
| N° | CHECK LIST DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| | <u>ADQUISICIÓN</u> | | | |
| 1 | Se realizó la toma física del producto según se indicó en la orden de compra | | | |
| | <u>VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS</u> | | | |
| 2 | Verificó si los productos están correctamente de acuerdo a especificaciones: producto, cantidad y precio | | | |
| 3 | Registro y cargo al kárdex | | | |
| | <u>ETIQUETAMIENTO</u> | | | |
| 4 | Realizó el etiquetado a los productos con fecha de elaboración vencimiento y el ingreso a bodega | | | |
| | <u>SANEAMIENTO DE ALIMENTOS</u> | | | |
| 5 | Se dividió en porciones los diferentes tipos de carnes | | | |
| 6 | Se examinó el grado de madurez de los productos | | | |
| 7 | Retiro las hojas marchitas de las verduras | | | |
| | <u>ALMACENAR</u> | | | |
| 8 | Distribuyó la mercadería de acuerdo al tipo de productos: cárnicos, perecibles y no perecibles | | | |
| | <u>PROVEER AL ÁREA DE COCINA</u> | | | |
| 9 | Se despachó la mercadería al área de cocina según los productos solicitados en la hoja de pedidos | | | |
| 10 | Se realizó alguna devolución de un producto | | | |

Fuente: Elaboración propia

PROCESAMIENTO O MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

En un restaurante es recomendable un adecuado procesamiento y manipulación de alimentos, esto garantiza un producto terminado de calidad por ende se considera que los establecimientos de la parroquia Calceta aplique el siguiente proceso propuesto. (Ver gráfico 04.08)

Gráfico 04.07 Procesos de manipulación de alimentos



Fuente. Elaboración propia

Mise en place: En caso de la cocina es la preparación de la cocina antes de la jornada de trabajo abarcando la limpieza de los pisos, mesones, mesas y paredes.

Uso de uniformes: El personal de un establecimiento gastronómico deberá usar el adecuado uniforme siendo indispensable el uso de: gorro, guantes, tapa boca, delantal, chaquetas, zapatos adecuados además del cumplimiento de normas de higiene personal e higiene de manos y uniformes.

Lavado y desinfección de utensilios: Es necesario el lavado de los utensilios de cocina antes de usarlos.

Lavado de manos: Son las técnicas de lavados de manos antes de la manipulación de alimentos.

Lavado y desinfección de verduras: Es la limpieza de las verduras con el uso de agua y cloro.

Control del estado de la materia prima: Es el control de la temperatura, textura, color y olor de los alimentos como cárnicos, lácteo, mariscos y frutas.

Preparación de alimentos: Es la manipulación directa con los alimentos en la que intervienen técnicas de cocina y de cocción.

Para que se garantice el cumplimiento del proceso de manipulación se podrá constatar mediante la evaluación de las actividades, a través de un check list (Ver cuadro 04. 15)

Cuadro 04.14 Check list de manipulación de alimentos

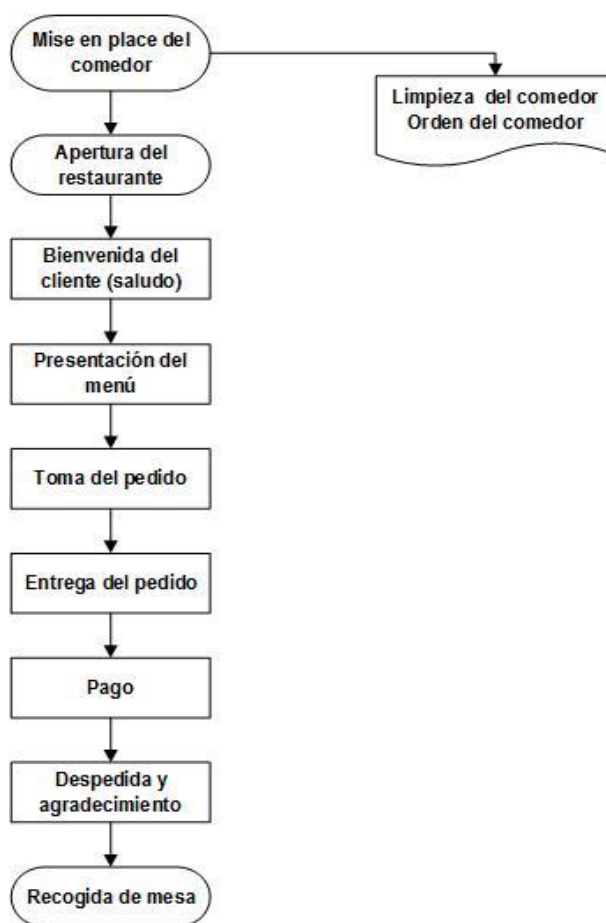
| N° | CHECK LIST DE MANIPULACIÓN | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| | <u>MISE PLACE DE COCINA</u> | | | |
| 1 | ¿Limpio el piso de la cocina? | | | |
| 2 | ¿Lavó y desinfecto su mesa de trabajo antes de iniciar práctica? | | | |
| 3 | ¿Lavó y desinfectó utensilios de cocina antes de iniciar práctica? | | | |
| 4 | ¿Inició preparaciones en estufa libre de residuos de comida? | | | |
| | <u>HIGIENE PERSONAL</u> | | | |
| 5 | ¿Uniforme completo? | | | |
| 6 | ¿Se presentó limpio y aseado a cocinar? | | | |
| 7 | ¿Mantuvo su cabello dentro del gorro? | | | |
| 8 | ¿Uñas cortas, sin esmalte o pintura? | | | |
| 9 | ¿Se presentó sin perfumes o lociones a cocinar? | | | |
| 10 | ¿Se presentó sin maquillaje / rasurado a cocinar? | | | |
| 11 | ¿Se presentó sin aretes, piercings, anillos, pulseras, reloj o chicle? | | | |
| | <u>Higiene durante Desempeño</u> | | | |
| 12 | ¿Lavó y desinfecto vegetales antes de utilizarlos? | | | |
| 13 | ¿Se lavó las manos antes de iniciar preparaciones? | | | |
| 14 | ¿Utilizó tabla de corte adecuada para cada alimento? | | | |
| 15 | ¿Manejo correcto de utensilios y equipo? | | | |
| 16 | ¿Manejo adecuado de preparaciones calientes? | | | |
| 17 | ¿Evitó manipular con las manos los alimentos cocidos? | | | |
| | <u>Higiene de Área de Trabajo (Final)</u> | | | |
| 18 | ¿Lavó y desinfecto su mesa de trabajo al terminar jornada de trabajo? | | | |
| 19 | ¿Lavó y desinfectó utensilios de cocina al terminar la jornada de trabajo? | | | |
| 20 | ¿Entregó su área de trabajo limpia? (Estufa, paredes, tarja, piso) | | | |

Fuente: Elaboración propia

SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es el conjunto de actividades con el fin de brindar y ofrecer el producto en venta por lo tanto el personal encargado de brindar el servicio al cliente en los restaurantes de Calceta deben ser personas aptas y capaces de ofrecer adecuadamente y con el mayor carisma posible sus servicios para estos se plantea un proceso mediante la cual busca la mejora y la optimización del servicio al cliente en la restauración de Calceta. (Ver gráfico 04.09)

Gráfico 04.08 Flujograma de servicio al cliente



Fuente: Elaboración propia

Mise en place: Es la preparación de este caso el comedor antes de la jornada de trabajo abarcando la limpieza de los pisos, las mesas, sillas, además del orden del comedor.

Apertura del restaurante: Es la apertura del establecimiento para el inicio de la jornada de trabajo.

Bienvenida del cliente: Es el saludo que se le brinda al cliente al momento que llega al establecimiento.

Presentación del menú: Es la presentación de la carta o del menú del día.

Toma del pedido: El mesero es el encargado de la toma de pedido del cliente.

Entrega de pedido: Es la entrega del plato a la mesa.

Pago: Lo realiza el cliente cuando ya ha terminado y se predispone a retirarse del establecimiento.

La despedida y agradecimiento: Es parte fundamental ya que da una buena imagen del establecimiento.

Recogida de la mesa: Es el levantamiento de los platos y la limpieza de la mesa.

Para que se garantice el cumplimiento del proceso de servicio al cliente se podrá realizar evaluar mediante un check list (Ver cuadro 04. 16)

Cuadro 04.15 Check list de servicio al cliente

| N° | CHECK LIST DE SERVICIO AL CLIENTE | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| | <u>MISE PLACE DE COMEDOR</u> | | | |
| 1 | ¿Limpio el piso de comedor? | | | |
| 2 | ¿Limpió las mesas? | | | |
| 3 | ¿Limpió las sillas? | | | |
| 4 | ¿Ordeno las mesas y sillas del comedor correctamente? | | | |
| | <u>HIGIENE PERSONAL</u> | | | |
| 5 | ¿Uniforme completo? | | | |
| 6 | ¿Se presentó limpio a trabajar? | | | |
| 7 | ¿Mantuvo su uniforme limpio toda la jornada del trabajo? | | | |
| | <u>Higiene durante Desempeño</u> | | | |
| 12 | ¿Saludó cordialmente al cliente al ingresar? | | | |
| 13 | ¿Atendió rápidamente al cliente? | | | |
| 14 | ¿Le brindo buena informo al cliente? | | | |
| 15 | ¿Tomó su orden correctamente? | | | |
| 16 | ¿Llevó el plato a la mesa a tiempo? | | | |
| 17 | ¿Agradeció y se despidió cordialmente del cliente ? | | | |
| | <u>LIMPIEZA DE LA MESA</u> | | | |
| 18 | ¿Recogió los platos con la brevedad? | | | |
| 19 | ¿Limpió la mesa una vez desocupada? | | | |

Fuente: Elaboración propia

BUENAS PRÁCTICAS PARA COMPRAS Y ALMACENAMIENTO

PROCESO DE COMPRA

La correcta adquisición de la materia prima será un punto indispensable para la elaboración de los platos de los establecimientos de la parroquia Calceta

Cárnicos

Los productos cárnicos deben ser refrigerados enseguida de su compra por lo menos 72 horas antes de ser usados para eliminación de posibles bacterias, y también no deben ser



Criterios para aceptar el producto

- **Pescado.** Color: Rojo brillante. Olor: Agradable y ligero. Ojos: Claro, brillantes y llenos. Textura: Firme, rígida.

Cárnicos

Criterios para rechazar el producto

- Carnes

Color: Café, verde o púrpura, manchas blancas o verdes. Textura:

pegajosa.

Envase:



Textura:
No vuelve a su
origen.

Aves

Color: Púrpura o
rojo oscuro alrededor del cuello o por
debajo de las alas.

Textura: Pegajosa.



Frutas y verduras

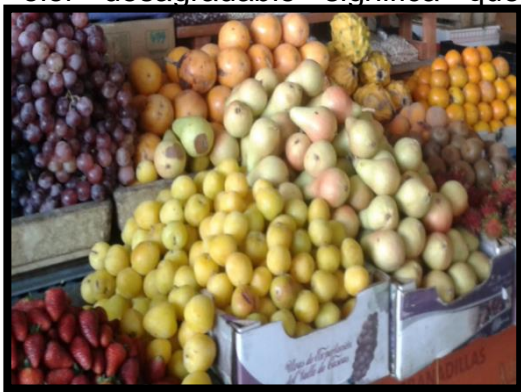
Las frutas y verduras deben ser refrigeradas en una temperatura considerable. los productos que no



En el momento de adquirir las frutas se debe tomar en cuenta de su estado entre los puntos a considerar están: color uniforme, su textura debe estar firme sin ablandos.



Los huevos deben estar firmes y limpios cuando se rompen las yemas deben estar en el centro si estas se esparcen o son muy líquidas y con un olor desagradable significa que se



PROCESO DE ALMACENAMIENTO

Productos no perecibles

Los productos no perecederos (secos) al adquirirse es primordial observar en primer instancia la fecha de vencimiento, verificar que su envoltura este en buen estado sin aberturas y perforaciones.

El adecuado almacenamiento de las mercaderías es muy importante dentro de los establecimientos de restauración ya que se evita la contaminación cruzada originada por la mezcla de alimentos en un mismo lugar.



carne, enarse oentes la contaminación cruzada, es decir aparecen bacterias por la mezcla de alimentos, luego etiquetarlos con la fecha de compra.

Es recomendable que se almacenen los productos de arriba hacia abajo empezando por pescado, carne y pollo.

La carne de res no debe exceder las 72 horas de refrigeración, mientras



Los alimentos congelados nunca deben volverse a refrigerar ya que afecta a la calidad del plato preparado y también crecen gérmenes que no mueren al momento de ser congelados nuevamente.



Antes de guardar las frutas y verduras verifique el grado de madurez para ocupar lo más pronto posible los maduros.



Productos no perecibles

El lugar donde se conserve este tipo de alimentos debe estar ventilado e



se lo guardará en envases cerrados y etiquetado.



Los alimentos en estos recipientes absorben fácilmente los olores y sabores de otros alimentos.

En el caso de alimentos en granos o en polvo (harinas, el maíz, arroz, azúcar, pan molido, leche en polvo, té), almacenar en un recipiente de plástico y tapa o un lugar libre de humedad para protegerlos de la contaminación.



| N° | CHECK LIST DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO | | | |
|----|--|--|--|--|
| | <u>ADQUISICIÓN</u> | | | |
| 1 | Se realizó la toma física del producto según se indicó en la orden de compra | | | |
| | <u>VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS</u> | | | |
| 2 | Verificó si los productos están correctamente de acuerdo a especificaciones: producto, cantidad y precio | | | |
| | <u>ETIQUETAMIENTO</u> | | | |
| 4 | Realizó el etiquetado a los productos con fecha de elaboración vencimiento y el ingreso a bodega | | | |
| | <u>SANEAMIENTO DE ALIMENTOS</u> | | | |
| 5 | Se dividió en porciones los diferentes tipos de carnes | | | |
| 6 | Se examinó el grado de madurez de los productos | | | |
| 7 | Retiro las hojas marchitas de las verduras | | | |
| | <u>ALMACENAR</u> | | | |
| 8 | Distribuyó la mercadería de acuerdo al tipo de productos: cárnicos, perecibles y no perecibles | | | |
| | <u>PROVEER AL ÁREA DE COCINA</u> | | | |
| 9 | Se despachó la mercadería al área de cocina según los productos solicitados en la hoja de pedidos | | | |

BUENA PRÁCTICAS EN EL PROCESAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

1. Mise en place de la cocina

Antes del inicio de la jornada de trabajo es necesario realizar una limpieza completa y total de la cocina y las áreas que se utilizaran para cocinar, como mesones, mesas de trabajo, pisos.



Limpieza de la cocina

Para el inicio de la jornada trabajo se debe comenzar con barrer los pisos de la cocina, si es necesario trapearlos con un poco de agua y cloro o desinfectantes en caso de tener cerámica, también se recomienda realizar un secado total del piso para evitar accidentes.

Luego se realiza la desinfección de los mesones y mesas antes de comenzar a trabajar en ellas, esto se lo puede hacer con un poco cloro para evitar que estos olores se adhieran a los alimentos.

2. Uso de vestimenta adecuada

Para una mejor manipulación de los alimentos es recomendable la utilización del uniforme adecuado para así evitar y proteger la comida, los manipuladores deben colocarse la vestimenta indispensable cuando lleguen al establecimiento; además es recomendable que el atuendo se cambie diariamente además es necesario utilizar lo siguiente:

Gorro o malla: Evita que el cabello entre en contacto con los alimentos y la comida ya preparada.

Delantal o mandil: Protege a la ropa de salpicaduras, manchas hasta posibles quemaduras. Además se recomienda que los mandiles sean de plástico para que no se moje.

Gloves: Es necesario para la higiene de los alimentos.

Gloves adecuados: Deben ser de plástico y no reutilizados para evitar posibles accidentes.

Además de posibles quemaduras y disminuye el cansancio en los pies.



3. Higiene en las manos

La higiene en de los manipuladores de los alimentos es indispensable ya que es la manera más efectiva de control las posibles contaminaciones.

Se recomienda seguir los siguientes tips para una higiene de manos adecuada.

- Usar guantes para la manipulación de los alimentos.
- Evitar el contacto directo de las manos con los alimentos listo para el consumo.
- Tener un adecuado lavado de manos antes de manipular los alimentos.



Manera adecuada de lavarse las manos

1. Doblarse las mangas hasta la altura de



tebrazo

entre los

s codos

gua de

de los

edos.

brazos

con una toalla limpia.

6. También es recomendable desinfectar las manos con alcohol.



Uso de guantes

Hay que tener en cuenta que los guantes son hechos de materiales muy sensibles, por lo tanto se rompen con facilidad. El uso de guantes evita contaminaciones además se debe usar en ocasiones específicas y cambiarlos cuando sea necesario por ejemplo:

- Antes de comenzar una tarea diferente.
- Cuando se ensucien se rasguen.
- Un par de guantes de usarse máximo 2 horas seguidas luego se debe desechar.
- Cambiar después de manejar carnes crudas o antes de manejar comidas cocinadas o listas para el consumo.



Cuidado de las manos

Las manos de los manipuladores o del contacto deben cuidarse por cualquier tipo de ejemplo. Deben estar limpias y cortas. Las manos deben estar limpias y cortas.

- En caso de alguna herida en las manos deberá estar cubierta con una venda y no debe entrar en contacto con los alimentos.

4. Lavado de los utensilios de



Para de coc tener imp (oro) También de diferente alimentos

para cada alimento por ejemplo:

Celeste: pescados y mariscos.

Rojo: carnes de res, pollo.

Verde: frutas y verduras lavadas y desinfectadas.

Beige: panes o similares.

Blanco: alimentos listos para el consumo.



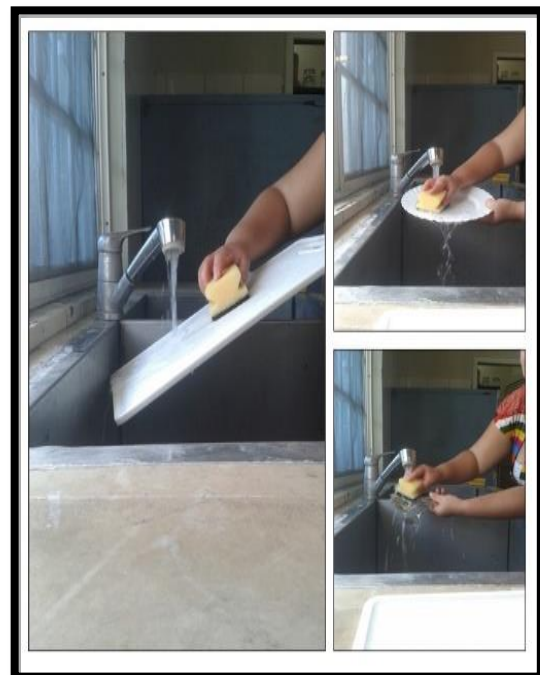
Se debe lavar las tablas, parrillas de cocinas, cucharas, etc, antes de usar para evitar cualquier tipo de contaminación. También se deben lavarlas después de cada uso en caso de que los utensilios sean usados para diversos alimentos; para evitar cruce de olores.



Lavado y desinfección de platos, Cubiertos, cucharas y vasos

Luego del uso de los platos se debe seguir los siguientes pasos para un buen lavado de los mismos y para que estén que listen para el uso.

1. Retirar los residuos de comidas de los platos.
2. Lavar con agua y detergente con esponjas no metálicas.
3. Enjuagar con abundante agua.
4. Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, en caso de usar toallas están deben ser de uso exclusivo para la vajilla y deben mantenerse limpios siempre.





Una vez limpios y desinfectados la vajilla y terminada la jornada de trabajo deben ser guardado en un lugar limpio, seco y seguro que no puedan ingresar insectos o roedores que puedan contaminar la vajilla.

5. Lavado de verduras y frutas

Antes de la utilización de las verduras y frutas es recomendable una adecuada limpieza de estas.

- Se las debe lavar con abundante agua asegurándose que se quite todo residuo de tierra que puedan tener.



Es recomendable realizar una desinfección en un litro agua y 1/2 cucharaditas de cloro, dejar reposar por unos 30 minutos para eliminar cualquier impureza.

Una vez pasado los 30 minutos escurrir bien y dejar secar.

Y están listas para ser utilizadas para la preparación de los



6. Preparación de los alimentos

Es recomendable tener en cuenta de preparar solo la comida necesaria para así evitar que pase mucho tiempo a temperatura ambiente y pueda descomponer la comida. Además es necesario controlar el tiempo de cocción de los alimentos.

- Los vegetales según su tipo hay que tratarlos de cocinar en pocos minutos ya que estos en su mayoría se deshacen además de que pierden sus propiedades vitamínicas.
- Tratar de evitar el re-uso de aceites para las frituras ya que esto es dañino para la salud.
- En caso de necesitar re-calentar la comida ya preparada se lo debe hacer por un corto tiempo.



- En lo más posible tratar de usar diferentes tablas los cortes de las carnes para evitar el cruce de olores y posibles contaminaciones.
- Es necesario tener pre-listo todos los materiales que se va usar.
- En caso de que las carnes estén congeladas dejarlas en día anterior en la refrigeradora no congelador; o también se puede descongelar bajo un chorro de agua.

7. Servir la comida

Al momento de servir la comida en los platos se debe tener en cuenta mucho la presentación o la imagen del plato.

Además es recomendable que los platos siempre vayan acompañados con otras preparaciones que deberán estar ya listo e incluido en la mesa, como por ejemplo: Mayonesa, salsa de tomate, mostaza, mantequillas como es en el caso de los panes para desayunos.



- La comida debe estar bien distribuidas en el plato para que sea una mejor presentación.
- Los bordes de los platos siempre deben estar limpios.
- Los tenedores, cucharas deben estar limpios y a disposición del cliente.
- También es indispensable brindar al cliente servilletas para su uso.



9. Evitar malos hábitos dentro de la cocina

Aquellos que vayan a manipular directamente los alimentos deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Evitar fumar, beber alcohol, masticar chicles o escupir en las áreas de cocina.
- Evitar toser o estornudar sobre los alimentos.
- Evitar la utilización de uñas largas, pintadas con esmalte.
- No utilizar anillos, reloj u otro objeto en la mano con el fin de evitar que entre en contacto con la comida.



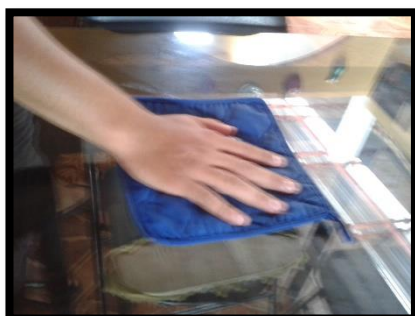
| N° | CHECK LIST DE MANIPULACIÓN | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| | <u>MISE PLACE DE COCINA</u> | | | |
| 1 | ¿Limpio el piso de la cocina? | | | |
| 2 | ¿Lavó y desinfectó su mesa de trabajo antes de iniciar práctica? | | | |
| 3 | ¿Lavó y desinfectó utensilios de cocina antes de iniciar práctica? | | | |
| 4 | ¿Inició preparaciones en estufa o cocina libre de residuos de comida? | | | |
| | <u>HIGIENE PERSONAL</u> | | | |
| 5 | ¿Uniforme adecuado? | | | |
| 6 | ¿Se presentó limpio y aseado a cocinar? | | | |
| 7 | ¿Mantuvo su cabello dentro del gorro? | | | |
| 8 | ¿Uñas cortas, sin esmalte o pintura? | | | |
| 9 | ¿Se presentó sin perfumes o lociones a cocinar? | | | |
| 10 | ¿Se presentó sin maquillaje / rasurado a cocinar? | | | |
| 11 | ¿Se presentó sin aretes, piercings, anillos, pulseras, reloj o chicle? | | | |
| | <u>Higiene durante Desempeño</u> | | | |
| 12 | ¿Lavó y desinfectó vegetales antes de utilizarlos? | | | |
| 13 | ¿Se lavó las manos antes de iniciar preparaciones? | | | |
| 14 | ¿Manejo correcto de utensilios y equipo? | | | |
| 15 | ¿Evitó manipular con las manos los alimentos cocidos? | | | |
| | <u>Higiene de Área de Trabajo (Final)</u> | | | |
| 18 | ¿Lavó y desinfectó su mesa de trabajo al terminar jornada de trabajo? | | | |
| 19 | ¿Lavó y desinfectó utensilios de cocina al terminar la jornada de trabajo? | | | |
| 20 | ¿Entregó su área de trabajo limpia? (Estufa, paredes, tarja, piso) | | | |

BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

1. Arreglo del comedor

Antes de abrir el establecimiento se debe limpiar y arreglar el área de comedor.

- Barrer bien los pisos y trapearlos para quitar cualquier suciedad que podría tener.
- Limpiar las mesas y sillas del establecimiento.
- Ordenar las mesas y sillas uniformemente.



- Colocar en las mesas los enseres como salero, pimienta, servilletas, salsas.
- Colocar los manteles.



2. Saludar a cliente

El saludo cordial es algo indispensable en todo establecimiento.

- Es necesario que cuando el cliente se encuentre ingresando al local saluden cordialmente y siempre con una sonrisa ejemplo.
- Buenas días, tardes, bienvenidos a “.....”, en que le podemos servir.
- Buenas tardes, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y gustosamente voy a atenderlos permítame acompañarlos a una mesa.
- Buenas tardes, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y gustosamente voy a atenderlos, por favor permítanme ofrecerle el menú del día.





3. Entrega del menú

- Es necesario informar bien del menú al cliente.
- Despejar alguna duda que pueda tener el cliente.

4. Toma de pedido

- Es indispensable tomar bien el pedido del cliente para no confundirse.

5. Entrega del plato

- Al momento de servir la mesa se debe tener cuidado que la mano que sostiene el plato sea directa con el cliente.



6.

- Recibir el pago de la manera correcta.
- Una vez recibido el pago



- a retirar no olvidarse de despedirse con una sonrisa e invitarle a regresar al cliente.

7. Retiro de platos de la mesa

- Ya desocupada la mesa se procede a retirar todos los platos de la mesa.
- Se limpia cualquier residuo que quede en la mesa sin tirarlos al piso.
- Se verifica que haya los accesorios diversos como la mayonesa, salsa, azúcar etc.



| N° | CHECK LIST DE SERVICIO AL CLIENTE | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|---------------|
| | <u>MISE PLACE DE COMEDOR</u> | | | |
| 1 | ¿Limpio el piso de comedor? | | | |
| 2 | ¿Limpió las mesas? | | | |
| 3 | ¿Limpió las sillas? | | | |
| 4 | ¿Ordeno las mesas y sillas del comedor correctamente? | | | |
| | <u>HIGIENE PERSONAL</u> | | | |
| 5 | ¿Uniforme completo? | | | |
| 6 | ¿Se presentó limpio a trabajar? | | | |
| 7 | ¿Mantuvo su uniforme limpio toda la jornada del trabajo? | | | |
| | <u>Higiene durante Desempeño</u> | | | |
| 12 | ¿Saludó cordialmente al cliente al ingresar? | | | |
| 13 | ¿Atendió rápidamente al cliente? | | | |
| 14 | ¿Le brindo buena informo al cliente? | | | |
| 15 | ¿Tomó su orden correctamente? | | | |
| 16 | ¿Llevó el plato a la mesa a tiempo? | | | |
| 17 | ¿Agradeció y se despidió cordialmente del cliente ? | | | |
| | <u>LIMPIEZA DE LA MESA</u> | | | |
| 18 | ¿Recogió los platos con la brevedad? | | | |
| 19 | ¿Limpió la mesa una vez desocupada? | | | |

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos mediante la presente investigación proyectada a través de los resultados obtenidos mediante la aplicando diferentes herramientas que han ayudado a darle solución a la problemática ya antes planteada. Se procede a presentar las siguientes conclusiones del objeto de estudio.

- Se determinó la cantidad y calidad de la planta de restauración en Calceta, estableciendo su respectiva clasificación, el tipo de servicio que brindan, la infraestructura, el nivel en los procesos operativos existentes en los restaurantes.
- Se identificó la deficiencia de procesos operativos en los restaurantes lo que causa un mal funcionamiento en los procesos de compras, almacenamientos, manipulación de alimentos y el servicio al cliente en los establecimientos
- Se elaboró un manual de gestión operativa compuesto de procesos que se llevan a cabo en áreas específicas de un restaurante adaptándose a las condiciones de los establecimientos de la ciudad y que este a la vez permita mejorar los servicios gastronómicos de los establecimientos de la parroquia Calceta.

RECOMENDACIONES

Una vez planteadas las conclusiones de la investigación se procede a formular recomendaciones en base a la investigación realizada.

- Se recomienda al departamento de Turismo del GAD municipal actualice el inventario de la planta de restauración de la ciudad debido al crecimiento de establecimientos, inclusive en la actualidad ciertos establecimientos que se encuentran en el catastro ya han cerrado, por ende se le facilita dicha información al municipio ya que se realizó un inventario de establecimientos.
- Es aconsejable que las entidades pertinentes como es el caso del GAD municipal y organizaciones, generen más capacitaciones a propietarios y empleados de los restaurantes en las áreas de manipulación, atención al cliente y procesos adecuados en cada uno de los puntos mencionados.
- Se proporciona el manual planteado en la investigación a las autoridades competentes como es el caso del GAD municipal del cantón Bolívar además es aconsejable que este realice gestiones para que dicho manual se aplique en los restaurantes para mejoramiento de procesos de operativos, ya que mediante la aplicación de dicho manual los establecimientos logran ser locales de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Arizmendi L. (2014). Concepto de servicios gastronómicos. (En línea). Ec. Consultado el 15 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en https://prezi.com/tzvtuqeiyt_2/concepto-servicio-gastronomico/

ARA (2008). Estrategia de competitividad turística de la Republica Dominicana. (En línea). RE, Consultado, 25 de mayo 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.arajournal.net/files/pdf/article/ca_ES/21.pdf

Benavente C. (2012). Gastronomía francesa. (En línea). Es. Consultado, 15 de diciembre del 2014. Formato artículo. Disponible en <http://buenosaber.blogspot.com/2012/04/gastronomia-francesa-restaurantes.html>

Camacho M; Pérez G. (2013). Restaurantes Toks: estrategias de responsabilidad social INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 23, núm. 49, julio-septiembre, 2013, pp. 141- 155. (En línea). Es. Consultado el 17 de octubre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828691012>

Calaña C. (2010). Operaciones. (En línea). Cu. Consultado el 28 de diciembre. Formato Artículo. Disponible en http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=530

Castañeda A. (2010). Sistema integral para la gestión operativa y financiera de restaurantes de Castañeda. (En línea). Ec. Consultado el 20 de Diciembre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2845/IF7.71.pdf?sequence=1>

Castro J. (2010). Investigación de la cultura gastronómica del cantón Arenillas de la provincia del Oro para el fortalecimiento del sector turístico. (En línea). Ec. Consultado el 23 de diciembre del 2014. Formato pdf. Disponible en <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/1693/1/84T00055.pdf>

Cortina C. (2013). Tipos de servicios en la mesa. (En línea). Es. Consultado el 23 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://anavasquez.com/2013/01/tipos-de-servicio-en-la-mesa/>

Correia P. (2012). Gestión de calidad de servicios de alimentos y bebidas. Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen 21. P763-777. (En línea). Br. Consultado el 15 de octubre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N03/v21n3a12.pdf>

Ecuared (2009) Restaurante. (En línea). Es. Consultado el 14 de mayo 2014 Formato Artículo. Disponible en <http://www.ecured.cu/index.php/Restaurante>

Escuela de cocina (2009). Técnicas básicas de cocina. Es. Consultado 27 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://www.escueladecocina.net/tecnica/tecnicas-de-cocina-basicas.php>

Escobar L. (2012) Gastronomía ecuatoriana. (En línea). Ec. Consultado el 23 de diciembre del 2014. Formato ppt. Disponible en <http://es.slideshare.net/LizethEscobar/gastronomia-ecuatoriana-diapositivas>

Fosado J. (2011). Concepto de proveedor. (En línea). Do. Consultado 27 de diciembre. Formato pdf. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/57881136/CONCEPTO-DE-PROVEEDOR#scribd>

González A. (2010). Nociones básicas de restaurantería. (En línea). Es. Consultado el 14 de mayo 2014 Formato Artículo. Disponible en <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com>

_____ (2010). Tipos de restaurantes. (En línea). Es. Consultado el 15 de diciembre 2014 Formato Artículo. Disponible en <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/clasificacion-de-los-restaurantes.html>

González, Y.; Palomino, C. (2012) Universidad de la Habana, Cuba Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet. (En línea). Cu. Consultado el 15 de octubre 2014 Formato Pdf. (2012) <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v11n22/v11n22a10>

González W; Pino E; Pérez F. (2009). Dirección por proceso, un instrumento para mejorar los servicios de restauración en el sistema de gestión de alimentos y bebidas del Kurhotel Escambray. Revista Infociencia Vol.13, No.4, 2009. (En línea). Es. Es. Consultado el 16 de octubre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://infociencia.idict.cu/infociencia/article/view/211>

Hernández A. (2010). Administración de compras e inventarios en almacenes de alimentos y bebidas. (En línea) Consultado 26 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/administracion-compras-almacenes-alimentos-bebidas.htm>

Íñiguez G. (2013). Modelo de gestión organizacional, operativa y financiera para micro emprendimientos gastronómicos en Cuenca. (En línea). Ec. Consultado el 26 de diciembre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3329/1/.pdf>

Jacobson M. (2014). Que es la comida chatarra. (En línea). Eu. Consultado el 26 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://quees.la/comida-chatarra/>

Kalmar J. (2009). Transferencia de calor técnicas y métodos de cocción. (En línea). Consultado 27 de diciembre del 2014. Formato pdf. Disponible en

http://unicafam.bligoo.com.co/media/users/20/1035809/files/398696/T_cnicas_y_M_todos_de_Cocci_n.pdf

Logroño D. (2010). Aplicación de la gestión por procesos en la cadena de restaurantes de CarbePost Cía. Ltda. (Maxi Pollo) en la ciudad de Quito. (En línea). Ec. Consultado 26 de diciembre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4604/1/UPS-ST000623.pdf>

Melo C. (2011). Proyecto para la factibilidad para la implementación de una empresa prestadora de servicios de catering social temático. (En línea). Consultado el 23 de diciembre del 2014. Formato pdf. Disponible en http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15517/1/47397_1.pdf

Molina F. (2012). Cocina Italiana. (En línea). It. Consultado el 20 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://www.ambitalia.com.uy/gastronomia/cocina-italiana.php>

Montoya M. (2010). Diferentes tipos de almacenamientos. (En línea). Es. Consultado 26 de diciembre del 2014. Formato ppt. Disponible en <http://es.slideshare.net/Burbujita04/diferentes-tipos-de-almacenamiento?related=1>

Mosquera P. (2010). Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para “el restaurante Cochabamba. En línea). Ec. Consultado 26 de diciembre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/272/1/IMPLEMENTACIONDEUNMANUALDEOPERACIONESDEALIMENTOSBEBIDASPARAELRESTAURANTECOCHABAMBA.pdf>

Oliveira S. (2011). La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino. El Turismo Gastronómico. Investigaciones y Estudios Turísticos Argentina vol. 20, núm. 3, mayo, 2011, pp. 738-752, (En línea) Po. Consultado el 17 de octubre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180717583012>

Orellana L. (2010). Manual de procedimientos operativos para el restaurante de comida rápida las parrillas del gato “estudio de caso. (En línea). Ec. Consultado 27 de diciembre del 2014. Formato pdf. Disponible en repositorio.uct.edu.ec/xmlui/handle/123456789/347

Pérez S; Rodríguez Y; Ibar M; García M. (2012) La mejora continua de las buenas prácticas en la gestión medioambiental Ciencia en su PC, núm. 3, julio-septiembre, 2012, pp. 63-78 (En línea). Es. Consultado el 16 de octubre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181324071006>

Ramírez N. (2010). Estandarización y control de calidad en procesos de recibo, almacenamiento, distribución y servida de alimentos. (En línea). Co. Consultado 27 de diciembre del 2014. Formato pdf. Disponible en <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/666/1/ESTAND~1.PDF>

Redsteer A. (2014) Requerimientos mínimos de equipos para instalar en un restaurante. (En línea). Eu. Consultado 27 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://pyme.lavoztx.com/requerimientos-mnimos-de-equipos-para-instalar-en-un-restaurante-8850.html>

Renteria G. (2011) Manual de gestión operativa en el departamento de área de alimentos y bebidas. (En línea). Ar. Consultado el 28 de Diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <https://eventioz.com.ar/e/manual-de-gestion-operativa-en-uces/speakers>

Ríos G. (2011). Almacenamiento, fundamento logístico. (En línea). Es. Consultado el 26 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://gerneyriosgonzalez.blogspot.com/2011/04/almacenamiento-fundamento-logistico.html>

Reynolds J. (2013). Productos perecibles. (En línea). Ec. Consultado 26 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en http://www.ehowenespanol.com/definicion-productos-perecederos-info_215320/30 de ene. de 2013

Riveros J. (2009) Gastronomía ecuatoriana. (En línea). Ec. Consultado el 20 de diciembre del 2014. Formato ppt. Disponible en <http://es.slideshare.net/FIECS2009/gastronomia-1392023>

Salas P. (2013). Alimentos perecederos, semiperecederos, no perederos. (En línea). Es. Consultado el 26 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://paolasalascocina.blogspot.com/2013/02/alimentos-perecederossemi-perecederosno.html>

Santillana S. (2009). El buffet. (En línea). Es. Consultado el 23 de diciembre del 2014. Formato ppt. Disponible en <http://es.slideshare.net/sjsantillanz/el-buffett>

Santos D. (2013). Modelo de gestión organizacional, operativa y financiera para micro emprendimientos gastronómicos en Cuenca. (En línea). Consultado 20 de diciembre. Formato pdf. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3329>

SCTE Sistema de Calidad Turística de España (2012). Buenas Prácticas en el espacio de trabajo de restaurantes. (En línea). Es. Consultado, 25 de mayo 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://www.observatoriorrhhturismo.org/FilesDispatcher;jsessionid=113B7E60863DBBE50C480349B647912F?id=1941&tipo=PublicacionAnexo>

Schmal R.; Olave T. (2014). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda. Información Tecnológica. Volumen 25. P27-33. (En línea). Es. Consultado el 27 de diciembre del 2014. Formato Pdf. Disponible en <http://www.scielo.cl/pdf/infotec/v25n4/art05.pdf>

Tomames E. (2010) Actividad turística de restauración. (En línea). Es. Consultado el 27 de diciembre del 2014. Formato Artículo. Disponible en <http://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/restauracion/actividad-turistica-de-restauracion/>

Tomazzoni E.; Correa F. (2013). Procedimiento operativo estandarizado para la regiduría de pisos y la gestión ambiental sustentable en la Hotelería. Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen 22. P391-409. (En línea). Es. Consultado el 15 de octubre del 2014. Formato Articulo Disponible en <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N03/v22n3a02.doc.pdf>

Valencia H. (2011). Diagnóstico y diseño para mejorar la calidad del servicio en el sector turístico en la provincia de Manabí – Ecuador. (En línea). Ec. Consultado, 27 de may. 2014. Informe. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/innovacion-emprendimiento-2/diagnostico-mejorar-calidad-servicio-sector-turistico-provincia-manabi-ecuador.htm>

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a propietarios de restaurantes



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ” CARRERA DE TURISMO

La siguiente entrevista pretende determinar los procesos operativos de los restaurantes de la parroquia Calceta cantón Bolívar, para mejorar los servicios gastronómicos de los establecimientos expendedores de comida, este instrumento de investigación está destinado a los propietarios de los establecimientos

Nombre de establecimiento:

Nombre de propietario:

- 1) **¿Cuál es el número promedio de personas que visita su establecimiento al día?**

- 2) **Donde realiza las compras para el establecimiento**

- 3) **Posee algún espacio físico para almacenamiento de los alimentos**



- 4) **Existe algún tipo de control al momento de procesamiento de los alimentos**

- 5) **Que capacitaciones ha recibido el personal del establecimiento**

- 6) **En qué área cree Ud. necesita capacitarse**

Muchas gracias por su atención





Anexo 2: Formato de ficha de inventario

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | <h2>Ficha de inventarios de los establecimientos</h2> |  | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluador: | | Fecha: | |
| Nombre del Establecimiento: | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: | | Tiempo de funcionamiento: | |
| Categoría | Formal <input type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | |
| Dirección: | | | |
| Fotografía del Restaurante | Infraestructura: | | |
| | Tipo: Ladrillo <input type="checkbox"/> | | |
| | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> | | |
| | Capacidad: Pax: <input type="checkbox"/> N° de mesas <input type="checkbox"/> N° de sillas <input type="checkbox"/> | | |
| | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | |
| | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> | | |
| | Aseo y Orden del Restaurante: | | |
| | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | |
| | Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | |
| | Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | |
| | Personal de servicio: | | |
| Numeros de personal: Cocinero/a: N° <input type="checkbox"/> Mesero: N° <input type="checkbox"/> Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> | | | |
| Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| Tipo de servicios: | | | |
| Servicio a la mesa <input type="checkbox"/> | | Servicio buffet <input type="checkbox"/> | |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Televisor: <input type="checkbox"/> | |

Anexo 3: Inventario de restaurantes "Carrizal Inn"

|  | |  | |
|--|--|---|--|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 01 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Carrizal Inn" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Dario David Vélez | | Tiempo de funcionamiento: 2 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Calles Salinas y José María Huerta | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 27 N° de mesas: 6 N° de sillas: 27 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 1 | |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Cheklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input checked="" type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> | |




Anexo 4: Restaurante "Nahomy"

|  | |  | |
|---|--|---|--|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 02 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Naomy" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: María Trinidad Moreira Valdivieso | | Tiempo de funcionamiento: 3 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Cesar Ovidio Villamar y 10 de Agosto | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 36 N° de mesas: 9 N° de sillas: 36 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 1 | |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Cheklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | |




Anexo 5: Restaurante "Don Milton"

| | | | |
|--|---|---|---|
|  | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 02 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Don Milton" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Milton Zambrano | | Años de funcionamiento: 1 año | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal | <input type="checkbox"/> |
| Dirección: Calle Salinas | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 46 N° de mesas: 12 N° de sillas: 46 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: Cocinero/a: N° 1 | | Mesero: N° <input type="checkbox"/> | Ayudante de cocina: N° 1 |
| Uniformes: | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Recepción de mercadería: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de servicios: | | | |
| Servicio a la mesa | | <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: | | <input checked="" type="checkbox"/> | Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> Otros: <input checked="" type="checkbox"/> |




Anexo 6: Restaurante "Tía María"

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 02 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Tía María" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: María Bertila de los Angeles Ormazza Pinargote | | Tiempo de funcionamiento: 5 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal | <input type="checkbox"/> |
| Dirección: Calles Cesar Ovidio Villamar y 10 de Agosto | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Capacidad: Pax: 30 N° de mesas: 6 N° de sillas: 30 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: Cocinero/a: N° 1 | | Mesero: N° 1 | Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de servicios: | | | |
| Servicio a la mesa | | <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: | | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> |

Anexo 7: Restaurante "Laurita"

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
|  | |  | | | |
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | | | |
| Datos Generales | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de diciembre del 2014 | | | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Laurita" | | Teléfono/e-mail: | | | |
| Nombres del Propietario/a: Hilaura Trinidad Vera Arteaga | | Tiempo de funcionamiento: 8 años -reapertura 4 meses | | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | | | |
| Dirección: Calles Ricaute y 10 de Agosto | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Capacidad: Pax: 36 N° de mesas: 6 N° de sillas: 31 | | | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Personal de servicio: | | | |
| | | Numeros de personal: Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 1 | | | |
| | | Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | | | |
| Mise en place del establecimiento: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| Tipo de servicios: | | | | | |
| Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | | | | | |

Anexo 8: Restaurante "Meche"

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
|  | |  | | | |
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | | | |
| Datos Generales | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de diciembre del 2014 | | | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Meche" | | Teléfono/e-mail: | | | |
| Nombres del Propietario/a: Mercedes Irasen Basurto Mejía | | Tiempo de funcionamiento: 18 años | | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | | | |
| Dirección: Sitio Platanales | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Capacidad: Pax: 50 N° de mesas: 15 N° de sillas: 80 | | | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Personal de servicio: | | | |
| | | Numeros de personal: Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° 3 Ayudante de cocina: N° 2 | | | |
| | | Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| | | Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | | | |
| Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| Tipo de servicios: | | | | | |
| Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | | | | | |

Anexo 9: Restaurante "Jessy"

|  | |  | |
|--|--|---|---|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de Diciembre | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Jessy" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: María Trinidad Intriago Párraga | | Tiempo de funcionamiento: 8 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Sitio Platanales | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 80 N° de mesas: 15 N° de sillas: 80 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 2 Ayudante de cocina: N° 1 |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> |


Anexo 10: Restaurante "Domingo criollo"

|  | |  | |
|---|--|--|---|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Domingo Criollo" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: José Kelvin Vera Carranza | | Años de funcionamiento: 7 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Sitio Platanales | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 40 N° de mesas: 10 N° de sillas: 40 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 1 |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> |

Anexo 11: Restaurante "La Olla"

|  | |  | |
|--|--|---|--|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "La Olla" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Pedro Miguel Santos Zanbrano | | Tiempo de funcionamiento: 8 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Sitio Platanales | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 40 N° de mesas: 13 N° de sillas: 30 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> |

Anexo 12: Restaurantes "Asados Jessenia"

|  | |  | |
|---|--|---|---|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Asados Jessenia" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Albin Zambrano | | Años de funcionamiento: 10 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Av. Sexto Durán Ballen | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 60 N° de mesas: 13 N° de sillas: 32 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° <input type="checkbox"/> | Mesero: N° 2 Ayudante de cocina: N° 2 |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input checked="" type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> |

Anexo 13: Restaurante "Valencia"

| Ficha de inventarios de los establecimientos | |
|---|--|
|   | |
| Datos Generales | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Valencia" | |
| Nombres del Propietario/a: Norma Beatriz Zambrano Ordoñez | |
| Fecha: 06 de Diciembre del 2014 | |
| Teléfono/e-mail: | |
| Tiempo de funcionamiento: 5 años | |
| Categoría Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | |
| Dirección: Calle Chile y Ricaute | |
| Fotografía del Restaurante | Infraestructura: |
|   | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> |
| | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> |
| Capacidad: Pax: 24 N° de mesas: 5 N° de sillas: 24 | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | Aseo y Orden del Restaurante: |
| Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Personal de servicio: |
| Numero de personal: Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 2 | Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Operaciones del restaurante: |
| Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | Checklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de servicios: | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> |





Anexo 14: Restaurante "Cristo te ama"

| Ficha de inventarios de los establecimientos | |
|---|--|
|   | |
| Datos Generales | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Cristo te ama" | |
| Nombres del Propietario/a: Darwin Jaramillo | |
| Fecha: 06 de Diciembre del 2014 | |
| Teléfono/e-mail: | |
| Años de funcionamiento: 6 meses | |
| Categoría Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | |
| Dirección: Calle Ricaute | |
| Fotografía del Restaurante | Infraestructura: |
|  | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> |
| Capacidad: Pax: N° de mesas: N° de sillas: | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | Aseo y Orden del Restaurante: |
| Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Personal de servicio: |
| Numero de personal: Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° Ayudante de cocina: N° | Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | Operaciones del restaurante: |
| Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | Checklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de servicios: | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> |

Anexo 15: Restaurante "Montecristo"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | |
|--|--|---|--|---|--|
| Datos Generales | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 05 de diciembre del 2014 | | |
| Nombre del Establecimiento: Restaurante "Montecristo" | | | Teléfono/e-mail: | | |
| Nombres del Propietario/a: Deysi Francisca Cedeño Moreira | | | Años de funcionamiento: 5 AÑOS | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | | | |
| Dirección: Calle 10 de Agosto y Ricaurte | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | |
|  | | Tipo: | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> | Agua <input checked="" type="checkbox"/> |
|  | | Capacidad: | Pax: <input type="checkbox"/> | N° de mesas: <input type="checkbox"/> | N° de sillas: <input type="checkbox"/> |
| | | Establecimiento Propio: | Si <input type="checkbox"/> | | No <input type="checkbox"/> |
| | | Área: | Público <input type="checkbox"/> | Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Distribución de áreas | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Iluminación y climatización: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | | | |
| | | Numero de personal: | Cocinero/a: N° <input type="checkbox"/> | Mesero: N° <input checked="" type="checkbox"/> | Ayudante de cocina: N° <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Uniformes: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Imagen del Personal: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Amabilidad: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Rapidez y eficiencia: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | | | |
| | | Mise en place del esrablecimiento: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | |
| | | Recepción de mercadería: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Inventario y almacenamiento de alimentos: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Checklist de procesos de cocina: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | | | |
| | | Servicio a la mesa | <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet | <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | |
| | | Aire acondicionado: | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input checked="" type="checkbox"/> | Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> |

Anexo 16: Restaurante "San Luis"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | |
|---|--|---|--|---|--|
| Datos Generales | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 04 de Diciembre del 2014 | | |
| Nombre del Establecimiento: Paradero Restaurante "San Luis" | | | Teléfono/e-mail: | | |
| Nombres del Propietario/a: Ascencio Leudate Isabel Loor Franco | | | Tiempo de funcionamiento: 8 AÑOS | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | | | |
| Dirección: Av. Estudiantil | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | |
|  | | Tipo: | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> | Agua <input checked="" type="checkbox"/> |
|  | | Capacidad: | Pax: <input type="checkbox"/> | N° de mesas: <input type="checkbox"/> | N° de sillas: <input type="checkbox"/> |
| | | Establecimiento Propio: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | | No <input type="checkbox"/> |
| | | Área: | Público <input type="checkbox"/> | Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Distribución de áreas | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Iluminación y climatización: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | | | |
| | | Numero de personal: | Cocinero/a: N° <input type="checkbox"/> | Mesero: N° <input checked="" type="checkbox"/> | Ayudante de cocina: N° <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Uniformes: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Imagen del Personal: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Amabilidad: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | | Rapidez y eficiencia: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | | | |
| | | Mise en place del establecimiento: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | |
| | | Recepción de mercadería: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Inventario y almacenamiento de alimentos: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Checklist de procesos de cocina: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | | | |
| | | Servicio a la mesa | <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet | <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | |
| | | Aire acondicionado: | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input checked="" type="checkbox"/> | Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> |





Anexo 17: Restaurante "Huan Tian"

|  | |  | |
|--|--|--|--|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado | | Fecha: 17 de diciembre de 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Huan Tian | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Yan Pinggui | | Años de funcionamiento: 3 mese | |
| Categoría Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | | |
| Dirección: Calle Salinas | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: <input type="text" value="30"/> N° de mesas: <input type="text" value="7"/> N° de sillas: <input type="text" value="30"/> | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Distribución de áreas Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: Cocinero/a: N° <input type="text" value="1"/> | | Mesero: N° <input type="text"/> Ayudante de cocina: N° <input type="text"/> | |
| Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input checked="" type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | |

Anexo 18: Marisquería "Gracimar"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | | | |
|--|--|--|---|---|---|--|--|
| Datos Generales | | | | | | | |
| Nombres del Evaluador: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 01 de Diciembre del 2014 | | | | |
| Nombre del Establecimiento: Picantería "Gracimar" | | | Teléfono/e-mail: | | | | |
| Nombres del Propietario/a: Gabriela Peña Pinargote | | | Tiempo de funcionamiento: 1 mes | | | | |
| Categoría | | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | | | | |
| Dirección: Calle 10 de Agosto | | | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | | | |
|  | | Tipo: | | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera <input type="checkbox"/> | | |
| | | Servicios: | | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> | Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Capacidad: | | Pax: 20 | N° de mesas: 5 | N° de sillas: 20 | |
| | | Establecimiento Propio: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | Área: | | Público <input type="checkbox"/> | Privado <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Personal de servicio: | | | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 1 | Ayudante de cocina: N° | | | |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Mala <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Amabilidad: | | Optima <input checked="" type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | | | | | |
| Mise en place del establecimiento | | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | | | | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Tipo de servicios: | | | | | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | | | |
| Aire acondicionado: | | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> | | | |




Anexo 19: Marisquería "El Profe"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | | | |
|--|--|--|---|---|---|--|--|
| Datos Generales | | | | | | | |
| Nombres del Evaluador: | | | Fecha: 01 de Diciembre del 2014 | | | | |
| Nombre del Establecimiento: Encebollado y Asados "El Profe" | | | Teléfono/e-mail: | | | | |
| Nombres del Propietario/a: Miriam Paola Basurto Valencia | | | Tiempo de funcionamiento: 11 meses | | | | |
| Categoría | | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | | | | |
| Dirección: Calle 10 de Agosto | | | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | | | |
|   | | Tipo: | | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera <input type="checkbox"/> | | |
| | | Servicios: | | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> | Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Capacidad: | | Pax: 28 | N° de mesas: 6 | N° de sillas: 28 | |
| | | Establecimiento Propio: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | Área: | | Público <input type="checkbox"/> | Privado <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Personal de servicio: | | | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 1 | Ayudante de cocina: N° | | | |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | | | | | |
| Mise en place en el establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | | | | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Tipo de servicios: | | | | | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | | | |
| Aire acondicionado: | | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> | | | |

Anexo 20: Marisquería "Mesón del mar"

| | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------|
|  | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | |
| Datos Generales | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 02 DE Diciembre | | |
| Nombre del Establecimiento: Encebollados "Mesón del Mar" | | Teléfono/e-mail: | | |
| Nombres del Propietario/a: Felipe Damian Cevallos | | Años de funcionamiento: 2 años | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Calle: Cesar Ovidio Villamar Y 10 de Agosto | | | | |
| Fotografía del Restaurante | Infraestructura: | | | |
|  | Tipo: | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera <input type="checkbox"/> | |
| | Servicios: | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Capacidad: | Pax: 24 | N° de mesas: 6 | N° de sillas: 26 |
| | Establecimiento Propio: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Área: | Público <input type="checkbox"/> | Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| | Limpieza: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Distribución de áreas | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Iluminación y climatización: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Personal de servicio: | | | |
| | Numero de personal: | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 1 | Ayudante de cocina: N° |
| | Uniformes: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Imagen del Personal: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Amabilidad: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Rapidez y eficiencia: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | | |
| Mise en place del establecimiento: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | | |
| Recepción de mercadería: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Checklist de procesos de cocina: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Tipo de servicios: | | | | |
| | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | |
| Aire acondicionado: | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input checked="" type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> | |

Anexo 21: Marisquería "El Portal de Felipe"

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
|  | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | |
| Datos Generales | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 02 de Diciembre del 2014 | | |
| Nombre del Establecimiento: Encebollados "El Portal de Felipe" | | Teléfono/e-mail: | | |
| Nombres del Propietario/a: Felipe Cevallos | | Tiempo de funcionamiento: 3 años | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Calle Salinas | | | | |
| Fotografía del Restaurante | Infraestructura: | | | |
|  | Tipo: | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera <input type="checkbox"/> | |
| | Servicios: | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Capacidad: | Pax: 18 | N° de mesas: 5 | N° de sillas: 18 |
| | Establecimiento Propio: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Área: | Público <input type="checkbox"/> | Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| | Limpieza: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Distribución de áreas | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Iluminación y climatización: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Personal de servicio: | | | |
| | Numero de personal: | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° x | Ayudante de cocina: N° |
| | Uniformes: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Imagen del Personal: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Amabilidad: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| | Rapidez y eficiencia: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> | Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | | |
| Mise en place del establecimiento: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | | |
| Recepción de mercadería: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Checklist de procesos de cocina: | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Tipo de servicios: | | | | |
| | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | |
| Aire acondicionado: | <input type="checkbox"/> | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> | |

Anexo 22: Marisquería "D'Nato"

| | | | |
|--|---|---|---|
|  | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 05 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: "Los Encebollados D' Nato" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Leonardo Ignacio Mero Vélez | | Tiempo de funcionamiento: 5 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | |
| Dirección: Abdón Calderón y calle Bolívar | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> | |
|  | | Capacidad: Pax: 32 N° de mesas: 9 N° de sillas: 32 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 1 |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> |

Anexo 23: Marisquería "El Negro"

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 06 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Encebollados "El Negro" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Ricardo Mejía | | Tiempo de funcionamiento: 5 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal <input type="checkbox"/> | |
| Dirección: | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | |
| | | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Capacidad: Pax: 18 N° de mesas: 3 N° de sillas: 18 | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | |
| Limpieza: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Distribución de áreas | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Iluminación y climatización: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | |
| Numeros de personal: | | Cocinero/a: N° 1 | Mesero: N° <input type="checkbox"/> Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> |
| Uniformes: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Imagen del Personal: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> |
| Amabilidad: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Rapidez y eficiencia: | | Optima <input type="checkbox"/> | Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | |
| Mise en place del establecimiento: | | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |
| Recepción de mercadería: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Checklist de procesos de cocina: | | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicios: | | | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> | | Ventilador: <input type="checkbox"/> | Televisor: <input type="checkbox"/> |

Anexo 24: Marisquería "Flipper"

|  | |  | |
|--|--|--|--|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | Fecha: 06 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: Encebollados "Flipper" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Teresa Zambrano | | Tiempo de funcionamiento: 8 años | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Calle Ricaute | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Capacidad: Pax: 20 N° de mesas: 4 N° de sillas: 20 Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
|  | | Aseo y Orden del Restaurante: | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Personal de servicio: | |
| | | Numero de personal: Cocinero/a: N° 1 Mesero: N° 1 Ayudante de cocina: N° 1 Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Operaciones del restaurante: | |
| | | Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Checklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Tipo de servicios: | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | |
| | | Equipamiento del restaurante: | |
| | | Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | |



Anexo 25: Asadero "La Esquina de Alex"

|  | |  | |
|---|--|---|--|
| Ficha de inventarios de los establecimientos | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado Mejía | | Fecha: 01 de Diciembre del 2014 | |
| Nombre del Establecimiento: "La Esquina de Aex" | | Teléfono/e-mail: | |
| Nombres del Propietario/a: Richard Zambrano | | Tiempo de funcionamiento: 1 mes | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | |
| Dirección: Calle 10 de Agosto | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Capacidad: Pax: 36 N° de mesas: 8 N° de sillas: 36 Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Distribución de áreas: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | |
| | | Personal de servicio: | |
| | | Numero de personal: Cocinero/a: N° 2 Mesero: N° 2 Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> Uniformes: Optima <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Imagen del Personal: Optima <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Operaciones del restaurante: | |
| | | Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Checklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | Tipo de servicios: | |
| | | Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | |
| | | Equipamiento del restaurante: | |
| | | Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input checked="" type="checkbox"/> Televisor: <input checked="" type="checkbox"/> | |

Anexo 26: Asadero "La esquina del Negro"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | |
|--|--|---|--|---|---|
| Datos Generales | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 01 de Diciembre del 2014 | | |
| Nombre del Establecimiento: Asadero "La Esquina del Negro" | | | Teléfono/e-mail: | | |
| Nombres del Propietario/a: Mirian Zambrano | | | Tiempo de funcionamiento: 7 meses | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal | | | |
| Dirección: Calle 10 de Agosto | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | |
|  | | Tipo: | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera | <input type="checkbox"/> |
| | | Servicios: | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> | Agua |
|  | | Capacidad: | Pax: 34 | N° de mesas: 8 | N° de sillas: 34 |
| | | Establecimiento Propio: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Área: | Público <input type="checkbox"/> | Privado | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Distribución de áreas | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Iluminación y climatización: | Optima <input checked="" type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | | | |
| | | Numero de personal: | Cocinero/a: N° 2 | Mesero: N° 2 | Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> |
| | | Uniformes: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Imagen del Personal: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Amabilidad: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Rapidez y eficiencia: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | | | |
| | | Mise en place del establecimiento | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| | | Recepción de mercadería: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Inventario y almacenamiento de alimentos: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Checklist de procesos de cocina: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de servicios: | | | | | |
| | | Servicio a la mesa | <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet | <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | |
| | | Aire acondicionado: | <input type="checkbox"/> | Ventilador: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | | | Televisor: | <input checked="" type="checkbox"/> |

Anexo 27: Asadero "Fernandez"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | |
|---|--|---|--|---|---|
| Datos Generales | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 02 de Diciembre del 2014 | | |
| Nombre del Establecimiento: Asadero "Fernández" | | | Teléfono/e-mail: | | |
| Nombres del Propietario/a: Darwin Antonio Lectong Cusme | | | Tiempo de funcionamiento: 1 y 9 meses | | |
| Categoría | Formal <input checked="" type="checkbox"/> | Informal | | | |
| Dirección: Calle 10 de Agosto | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | |
|  | | Tipo: | Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> | Madera | <input type="checkbox"/> |
| | | Servicios: | Baños <input checked="" type="checkbox"/> | Luz <input checked="" type="checkbox"/> | Agua |
|  | | Capacidad: | Pax: 40 | N° de mesas: 10 | N° de sillas: 40 |
| | | Establecimiento Propio: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Área: | Público <input type="checkbox"/> | Privado | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Distribución de áreas | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Iluminación y climatización: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Personal de servicio: | | | | | |
| | | Numero de personal: | Cocinero/a: N° 2 | Mesero: N° 2 | Ayudante de cocina: N° <input type="checkbox"/> |
| | | Uniformes: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Imagen del Personal: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Amabilidad: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Rapidez y eficiencia: | Optima <input type="checkbox"/> | Regular | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Operaciones del restaurante: | | | | | |
| | | Mise en place del establecimiento: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| | | Recepción de mercadería: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Inventario y almacenamiento de alimentos: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Checklist de procesos de cocina: | Si <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tipo de servicios: | | | | | |
| | | Servicio a la mesa | <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio buffet | <input type="checkbox"/> |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | |
| | | Aire acondicionado: | <input type="checkbox"/> | Ventilador: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | | | Televisor: | <input checked="" type="checkbox"/> |

Anexo 28: Asadero "Yan Moni"

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | | | |
|---|--|--|----------------------------------|---|--|--|--|
| Datos Generales | | | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 03 de Diciembre del 2014 | | | | |
| Nombre del Establecimiento: Asaderp "Yan-Moni" | | | Teléfono/e-mail: | | | | |
| Nombres del Propietario/a: Juan Yandri Espinoza Lucas | | | Tiempo de funcionamiento: 3 años | | | | |
| Categoría Formal <input checked="" type="checkbox"/> Informal <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Dirección: Calles 10 de y José María Huerta | | | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | | | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Servicios: Baños <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Capacidad: Pax: <input type="text" value="26"/> N° de mesas: <input type="text" value="6"/> N° de sillas: <input type="text" value="26"/> | | | | | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Área: Público <input type="checkbox"/> Privado <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Distribución de áreas Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Personal de servicio: | | | | | |
| Numeros de personal: Cocinero/a: N° <input type="text" value="1"/> Mesero: N° <input type="text" value="2"/> Ayudante de cocina: N° <input type="text"/> | | | | | | | |
| Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | | | | | |
| Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Tipo de servicios: | | | | | | | |
| Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input checked="" type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | | | | | | | |

Anexo 29: Picanterías Expendedores de comida

|  | | Ficha de inventarios de los establecimientos | |  | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|--|
| Datos Generales | | | | | | | |
| Nombres del Evaluadoras: Chancay Ruth, Delgado María | | | Fecha: 18 de diciembre del 2014 | | | | |
| Nombre del Establecimiento: Asociación de expendedores de comida | | | Teléfono/e-mail: | | | | |
| Nombres del Propietario/a: | | | Tiempo de funcionamiento: entre 15 a 5 años | | | | |
| Categoría Formal <input type="checkbox"/> Informal <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Dirección: Mercado municipal | | | | | | | |
| Fotografía del Restaurante | | Infraestructura: | | | | | |
|  | | Tipo: Ladrillo <input checked="" type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Servicios: Baños <input type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Agua <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | N° de establecimientos: N° <input type="text" value="37"/> | | | | | |
| | | Establecimiento Propio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Área: Público <input checked="" type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Aseo y Orden del Restaurante: | | | | | |
| | | Limpieza: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Distribución de áreas Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Iluminación y climatización: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Personal de servicio: | | | | | |
| Numeros de personal: Cocinero/a: N° <input type="text"/> Mesero: N° <input type="text"/> Ayudante de cocina: N° <input type="text"/> | | | | | | | |
| Uniformes: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Imagen del Personal: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Amabilidad: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Rapidez y eficiencia: Optima <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Operaciones del restaurante: | | | | | | | |
| Mise en place del establecimiento: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Recepción de mercadería: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Inventario y almacenamiento de alimentos: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Cheklist de procesos de cocina: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Tipo de servicios: | | | | | | | |
| Servicio a la mesa <input checked="" type="checkbox"/> Servicio buffet <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| Equipamiento del restaurante: | | | | | | | |
| Aire acondicionado: <input type="checkbox"/> Ventilador: <input type="checkbox"/> Televisor: <input type="checkbox"/> | | | | | | | |