



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTE Y HUMANIDADES**  
**CARRERA DE HOTELERÍA**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**HOTELERAS**

**TEMA**

**ELABORACIÓN Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL**  
**DE PROCESOS PARA EL RESTAURANTE UNIVERSITARIO “TASTY FOOD”**

**AUTORA**

**BETSAIDA NOHELY INDACOCHEA ARTEAGA**

**TUTORA**

**LIC. GABRIELA SIÓN SALTOS MGS.**

**MANTA, OCTUBRE 2022**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy de Alfaro de Manabí”, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Indacochea Arteaga Betsaida, legalmente matriculado/a en la carrera de Hotelería, periodo académico 2022(2), cumpliendo el total de 380 horas bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es “Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procesos para el restaurante universitario Tasty Food”

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de la Ley en contrario

Lo certifico

-----  
Lic. Gabriela Sión Saltos Mgs.

**DOCENTE TUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

### **El tribunal evaluador certifica:**

Que, el trabajo de carrera, titulado “Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procesos para el restaurante universitario “Tasty Food” ha sido realizado y concluido por la estudiante Betsaida Nohely Indacochea Arteaga; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio u

Autenticidad, Firmamos:

-----

Dra. Beatriz Moreira Phd.

**PRESIDENTE DEL  
TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

-----

Ing. Leonor Villacreces

**MIEMBRO TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

-----

Ing. Manuel Velásquez Campozano, Mg

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

-----

Lic. Gabriela Sión Saltos Mgs.

**DOCENTE TUTOR  
DE TITULACIÓN**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El actual proyecto de investigación es realizado como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras en la ULEAM. Los criterios emitidos en este estudio pertenecen de manera exclusiva a la autora, por lo cual en caso de extraer información se orienta a otorgar los respectivos créditos a la investigadora.

-----  
Betsaida Nohely Indacochea Arteaga

1317031217

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a toda mi familia mi padre, mi madre y mis hermanos, quienes han sido mi apoyo a lo largo de mi carrera universitaria con su motivación constante, llenando mi vida con sus valiosos consejos y a todas esas personas especiales que me acompañaron a lo largo de esta etapa tan importante, aportando a mi formación profesional e integral como ser humano.

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible la presentación de este proyecto y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles y alegres

A mis padres por toda su comprensión y apoyo, no tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano.

A mis amigos, compañeros y a todos con quienes compartí a lo largo de estos años, a aquellas personas que se convierten en amigos de la vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión, hicieron de esta experiencia mucho más llevadera.

No puedo dejar de agradecer a mi compañero, amigo y pareja quien durante estos años me ha brindado su apoyo, motivación y palabras de aliento, acompañándome en cada paso durante estos últimos años.

Gracias a cada una de estas personas que me acompañaron en este camino.

## RESUMEN

Los manuales de procesos son elementales para una empresa ya que permiten manejar un mejor control y coordinación en las actividades que se realizan para evitar confusiones entre el personal de trabajo. Con base a lo anterior, se desarrolla la siguiente investigación enfocada en analizar la situación actual del restaurante universitario “Tasty Food” para la elaboración y propuesta de implementar un manual de procesos. La metodología aplicada es descriptiva ya que se enfoca en el estudio de las características del área de estudio, asimismo se utilizan los métodos inductivo-deductivo para analizar los datos recabados mediante la aplicación de instrumentos. Se recopilaron un total de diez opiniones de los empleados que laboran en este establecimiento, como resultado se obtuvo que A través de la encuesta se comprueba que el establecimiento si cuenta con un manual de procesos, sin embargo, este no es de conocimiento total de los empleados, lo cual podría implicar deficiencias en sus tareas, mermando así el desempeño y afectando al establecimiento. Al concluir se elabora un conjunto de flujogramas sobre los procesos de atención al cliente, elaboración de alimentos y la limpieza. Estos deben ser comunicados a los empleados del restaurante universitario con la finalidad de elevar la calidad del servicio brindado actualmente. Finalmente, el establecimiento debe procurar la comunicar a sus empleados sobre el manual de procesos, asimismo dar capacitaciones para que estos puedan actualizar sus conocimientos y destrezas, permitiendo así estar a la altura de las exigencias de los clientes actuales y potenciales.

**Palabras clave:** Restaurante, gastronomía, manual de procesos, flujogramas.

## **ABSTRACT**

The process manuals are elementary for a company since they allow better control and coordination in the activities that are carried out to avoid confusion among the work personnel. Based on the above, the following research focused on analyzing the current situation of the "Tasty Food" university restaurant for the preparation and implementation proposal of a process manual is developed. The applied methodology is descriptive since it focuses on the study of the characteristics of the study area, in addition, inductive-deductive methods are used to analyze the data collected through the application of instruments. A total of six opinions of the employees who work in this establishment were collected, as a result it was obtained that Through the survey it is verified that the establishment does have a process manual, however, this is not fully aware of the employees, which could imply deficiencies in their tasks, thus reducing performance and promoting the establishment. At the end, a set of flowcharts is prepared on the processes of customer service, food preparation and cleaning. These must be communicated to the employees of the university restaurant in order to raise the quality of the service currently provided. Finally, the establishment must seek to communicate to its employees about the process manual, indicating to provide training so that they can update their knowledge and skills, thus being able to meet the demands of current and potential customers.

**Keywords:** Restaurant, gastronomy, process manual, flowcharts.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del problema.....	1
Formulación del problema .....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
Antecedentes de investigación.....	5
1.1 Restauración.....	6
1.2 Gastronomía.....	8
1.3 Manual de procesos .....	9
1.4 Gestión de calidad.....	11
<b>CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>13</b>
2.1 Enfoque de investigación.....	14
2.2 Tipo de investigación.....	15
2.3 Métodos .....	15
2.4 Técnicas .....	15
2.5 Instrumentos.....	16
2.6 Población y muestra.....	17
2.7 Recopilación de información .....	17
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Resultados de la entrevista aplicada .....	18
3.2 Propuesta del Manual de Procesos.....	25
3.2.1 Introducción de la propuesta .....	25
3.2.2 Matriz FODA.....	25

3.2.3 Objetivos.....	26
3.2.4 Desarrollo .....	26
CONCLUSIONES .....	29
RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Síntomas y causas</i> .....	2
Figura 2. <i>Hilo conductor</i> .....	5
Figura 3. <i>Manual de Procesos</i> .....	10
Figura 4. <i>Existencia del Manual de Procesos</i> .....	18
Figura 5. <i>Conocimiento del Manual de Procesos</i> .....	19
Figura 6. <i>Conocimiento del Manual de Procesos</i> .....	21
Figura 7. <i>Procesos para asegurar la calidad</i> .....	23
Figura 8. <i>Procesos de atención al cliente</i> .....	26
Figura 9. <i>Procesos de limpieza</i> .....	27
Figura 10. <i>Procesos de elaboración de platos</i> .....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Tipo de establecimientos de restauración</i> .....	6
Tabla 2. <i>Gastronomía del Ecuador por regiones</i> .....	8
Tabla 3. <i>Etapas metodológicas generales</i> .....	13
Tabla 4. <i>Etapas metodológicas generales</i> .....	14
Tabla 5. <i>Cuestionario de encuesta</i> .....	16
Tabla 6. <i>Manual de procesos</i> .....	18
Tabla 7. <i>Conocimiento del Manual de Procesos</i> .....	19
Tabla 8. <i>Proceso de inducción/capacitación</i> .....	20
Tabla 9. <i>Implementación del Manual de Procesos</i> .....	21
Tabla 10. <i>Procesos de los empleados en su actividad laboral</i> .....	22
Tabla 11. <i>Procesos para asegurar la calidad</i> .....	23
Tabla 12. <i>Procesos por establecer</i> .....	24
Tabla 13. <i>Matriz FODA</i> .....	25

# INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimiento es una herramienta de ayuda a las empresas en su desempeño y crecimiento a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen objetivos, normas, procedimientos para lograr una eficiente administración manteniendo así un alto nivel de competitividad (Ruiz y Cadena, 2015). Este recurso, puede ser utilizado por las empresas de distinta índole para desarrollar un cuadro de manado, el cual permita que los empleados conozcan sus funciones.

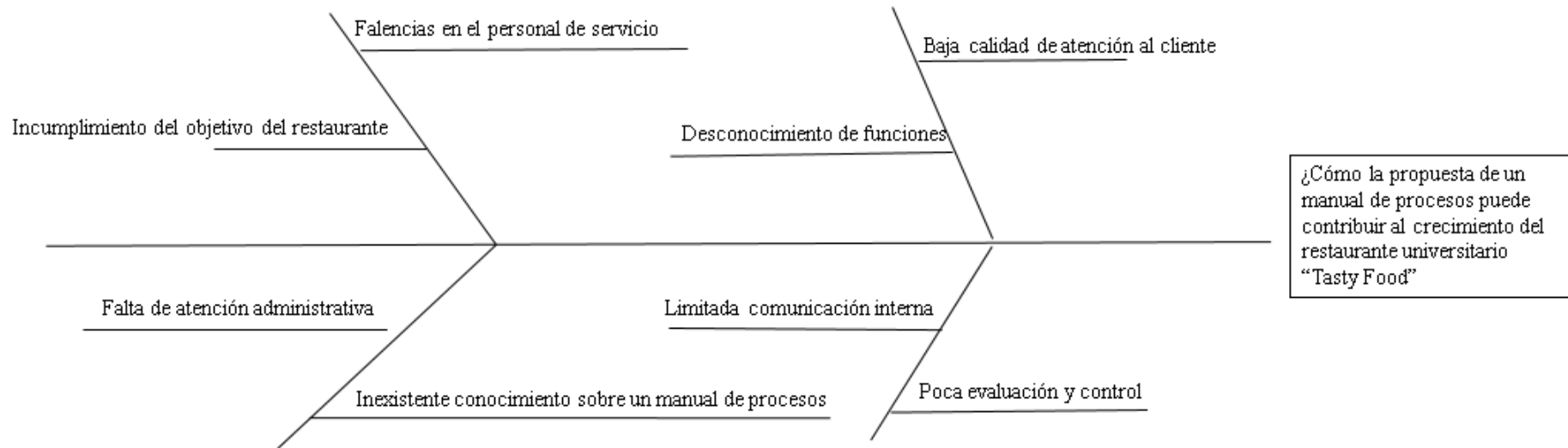
El sector de restauración debe evaluar tanto la satisfacción del cliente, como la calidad en el servicio para generar un factor de diferenciación con sus comensales, y de esta forma, definir una imagen de mercado que le permita desarrollar una ventaja competitiva (Monroy y Urcádiz, 2019). Al detectar dichas falencias en cuanto a la atención a los clientes que acuden a estos establecimientos, es importante que se produzcan soluciones como capacitaciones a los empleados para que estos puedan brindar un servicio de excelencia.

El cantón Manta ha tenido un considerable crecimiento y por lo consiguiente a las actividades turísticas, es así como se han visto beneficiados los sectores de operaciones e intermediación, transporte, alojamiento y el sector gastronómico. A través de esta práctica se generan recursos que permiten el desarrollo de esta ciudad. En dicho contexto, se origina la siguiente investigación enfocada en analizar el contexto actual de las actividades del restaurante universitario “Tasty Food”. A partir de los resultados esperados, se diseña una propuesta de implementación de un manual de procesos.

## **Planteamiento del problema**

El restaurante “Tasty Food” fue inaugurado el 5 de octubre del año 2020 en las afueras del comedor universitario. En este establecimiento se brinda servicios de alimentos y bebidas a la comunidad universitaria como cliente objetivo, aplicando estándares de calidad para una alimentación saludable y balanceada acorde a las recomendaciones y requerimientos nutricionales, garantizando la inocuidad y seguridad en los procesos. Además, el centro gastronómico se establece como un taller de alimentos y bebidas con el objetivo de cubrir prácticas preprofesionales y pasantías de los estudiantes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería (ULEAM, 2020).

En la siguiente figura se ubican los síntomas y causas de esta investigación:



**Figura 1. Síntomas y causas**

Nota: Elaboración propia

## **Formulación del problema**

¿Cómo la elaboración de un Manual de Procesos puede contribuir al crecimiento del restaurante universitario “Tasty Food”?

El *objeto de investigación* consiste en elaborar un manual de procesos y el *campo de acción* en el cual se desarrolla este proyecto es el restaurante universitario “Tasty Food”

La *variable dependiente* es este proyecto de investigación es el Manual de procesos y la *variable independiente* son los establecimientos de restauración.

En correspondencia se formulan los siguientes objetivos generales y específicos de la investigación:

### **Objetivo general**

Realizar un estudio para la elaboración de un Manual de Procesos en el restaurante universitario “Tasty Food”

### **Objetivos específicos**

1. Determinar los componentes que intervienen en un Manual de Procesos.
2. Analizar la necesidad de la implementación de un Manual de Procesos en el restaurante universitario “Tasty Food”
3. Diseñar una propuesta de flujos de los procesos más comunes en el restaurante universitario “Tasty Food”

La importancia de la investigación radica en llevar a cabo un estudio para determinar si en el restaurante universitario “Tasty Food” se implementa un Manual de Procesos. Los resultados permiten identificar aspectos que no confluyan con la idea de crecimiento del establecimiento de restauración. Como tal al final se elaboran directrices que aporten a fortalecer la estructura organizacional y administrativa.

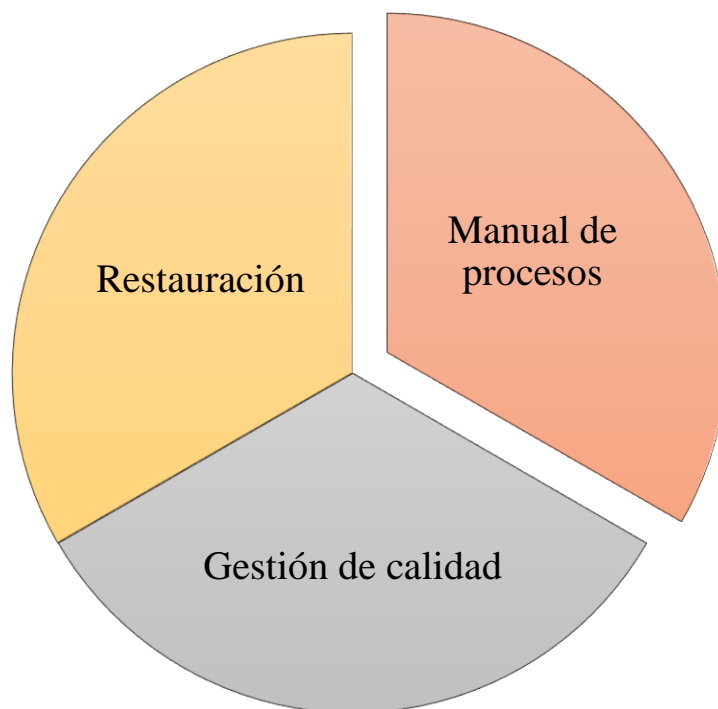
El diseño metodológico es cuantitativo, por ende, la investigación es descriptiva y de campo. Los métodos a utilizar son el inductivo-deductivo y la revisión documental. Mientras que las técnicas son la encuesta y la entrevista. También se hace uso de herramientas matemáticas estadísticas para el análisis de los resultados y también se emplean figuras y tablas para mostrar los datos.

El proyecto se estructura en tres acápites. En el capítulo I se agregan los contenidos teóricos vinculados con el manual de procesos. Mientras que en el capítulo II, se define el enfoque, el tipo y los métodos, así como las técnicas a emplear para la debida recopilación de información en el campo de estudio. Por su parte, en el capítulo III se agregan los datos recabados mediante la aplicación de los instrumentos. Después se ubican las conclusiones y recomendaciones.



## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se consultan los principales referentes sobre las palabras clave de la investigación. En el siguiente esquema se muestra el hilo conductor de los temas a tratar en este apartado (Figura 2).



**Figura 2. Hilo conductor**

Nota: Elaboración propia

### **Antecedentes de investigación**

A partir del año 2022 el restaurante “Tasty Food” la administración fue trasladada bajo la responsabilidad de la empresa pública con personal contratado y los estudiantes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería que realizan sus prácticas profesionales de la asignatura de gestión de la restauración.

Este establecimiento de alimentos y bebidas se encarga de la prestación de servicios a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y demás). Sus actividades son realizadas con los más altos estándares de calidad, con la finalidad de brindar a los clientes varias alternativas alimentarias saludables acorde a las indicaciones

nutricionales, teniendo como premisa garantizando la inocuidad y seguridad en los procesos.

Asimismo, cabe destacar que durante la pandemia COVID-19, el restaurante “Tasty Food” tuvo que acogerse a las medidas sanitarias establecidas por los organismos de salud, para realizar sus actividades sin poner en riesgo la integridad de los clientes y colaboradores internos del establecimiento. Entre las medidas incorporadas para realizar sus actividades se encuentran: mantener la distancia adecuada, uso de alcohol y gel antibacterial, desinfectan y pulen los platos, cristalería, cubertería y sobre todo la higiene de los alimentos, entre otros.

### **1.1 Restauración**

En el ámbito de la hospitalidad la restauración es una actividad fundamental en la industria del hotelería y el turismo, que tiene como propósito proveer de alimentos de calidad en un ambiente acogedor y con una bienvenida cálida a los huéspedes o comensales (Parra, Haro y Ávalos, 2021).

En dicho contexto, Cabiedes y Miret, (2019) indican que la restauración se ha convertido en un sector clave, en parte debido a la importancia que el turismo ha ido ganando terreno en el ámbito económico y, esto probablemente se incrementará debido al crecimiento poblacional, generando más beneficios a las personas dedicadas a esta actividad.

Los establecimientos de restauración al pertenecer al área de servicios tienen como premisa brindar una atención de calidad a los usuarios, para que estos satisfagan sus necesidades. En la siguiente tabla se agregan la clasificación de los establecimientos de restauración en el Ecuador.

**Tabla 1. Tipo de establecimientos de restauración**

Tipo de establecimientos	Actividades
Cafetería	Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
Bar	Lugar donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe

	tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento.
<i>Restaurante</i>	<i>Se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio</i>
Discoteca	Establecimiento para escuchar música grabada y/o en vivo, bailar y consumir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, que cuenta con pista de baile.
Establecimiento móvil	Lugar donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos preparados, pudiendo ser fríos y/o calientes y bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Este tipo de establecimiento se caracteriza por prestar servicios itinerantes de alimentos y bebidas.
Plazas de comida	Son consideradas como los sitios que agrupan diversos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas y que no se encuentran dentro de un centro comercial.
Servicio de Catering	Es la prestación externa del suministro de comida preparada y puede abastecer de todo lo necesario para la organización de cualquier evento, banquete, fiesta o similares.

Nota: Elaboración propia a partir de Mintur (2018)

En definitiva, cada establecimiento dedicado a la prestación de servicios de restauración posee diversas características y estas dependen del lugar en el cual se encuentre ubicado. Desde luego, es importante que estos negocios cuenten con una adecuada infraestructura, a esto se le debe añadir una atención de primer nivel a sus comensales, por ende, al momento de contratar al personal de cocina (chef y ayudantes) estos deben tener una amplia experiencia en sus estas actividades.

El patrimonio alimentario del Ecuador es muy extenso y exquisito, pues brinda una extraordinaria oferta de sabores y tradiciones dadas por las 4 regiones del país, Sierra, Costa, Amazonía y Galápagos, las cuales se caracterizan por contar con diversidad de productos naturales (Carillo, 2020).

Asimismo, se debe capacitar al personal dedicado a la atención al cliente para que estos puedan brindar un servicio de excelencia y así los usuarios se vayan satisfechos y decidan regresar en una próxima ocasión. También se debe aplicar las debidas normas de calidad para mejorar la eficiencia de esta actividad.

## 1.2 Gastronomía

Es una actividad comercial que se dedica a la prestación de servicios de alimentos y bebidas, hace referencia a todo tipo de establecimiento que se encuentre en funcionamiento y su actividad principal es la venta de alimentos dentro o fuera del establecimiento, el termino restauración se designó a un alimento con el poder de restaurar que repone las fuerzas, a partir de esta descripción se le otorgo a esta palabra el significado de establecimiento especializado en la venta de productos que restauran las fuerzas (Cedillo, 2018).

En muchos países la gastronomía se ha erigido como un sector estratégico que aporta a la generación de riqueza y empleo creando valor a toda la cadena que la conforma, desde la producción de alimentos de calidad, su transformación, la hostelería o el turismo y, además, contribuye a promover e impulsar la marca-país (Tapia, Bastidas y Paredes, 2021).

**Tabla 2. Gastronomía del Ecuador por regiones**

Regiones	Descripción
Región Galápagos	Posee una gastronomía orientada en el café orgánico cultivado en suelos volcánicos y con una gran diversidad de exquisitos platos hechos a base de mariscos, tales como: arroz marinero, bacalao con papas, ceviche de canchalagua, sopa marinera, entre otros.
Región Costa	Se puede degustar de varios platos típicos, los cuales son representados por sus exuberantes productos del mar y de la tierra; tales como: camarón, atún, banano y cacao.
Región Sierra,	Se puede probar exquisitas combinaciones de comida como: la papa, el maíz y el mote con carnes de cerdo o gallina, dando lugar a variedad de platos, entre ellos: fritada, locro de papas, mote pillo, yahuarlocro, llapingachos, etc.
región Amazónica	Se puede degustar los famosos maitos, pescados envueltos en hoja, acompañados de plátano y yuca cocinada, con una porción de palmito y un refresco de guayusa, este refresco es particularmente bebido a horas de la madrugada puesto que renueva las energías para empezar bien el día.

Nota: Elaboración propia a partir de Carillo, (2020)

Por su parte Vivanco (2021) considera que el turismo gastronómico está enfocado en conocer y experimentar las diferentes preparaciones de los alimentos que un país tiene, de esa forma degustar de los nuevos sabores en donde se involucra los aspectos

sociales, culturales y naturales y esa manera el destino visitado por su gastronomía y cultura culinaria sea de gran interés para todo.

El sector gastronómico se encuentra en recuperación luego del fatídico escenario provocado por la pandemia COVID-19. Los negocios dedicados a esta actividad en específica tuvieron ingresos por debajo de sus pretensiones y en otros casos hasta se produjo un cierre definitivo de estos establecimientos de alimentos y bebidas.

El subsector de alimentos y bebidas ha sido afectado por la COVID-19. Especialmente, porque en el periodo de confinamiento –inicios de la pandemia– algunos negocios cerraron. Esto se produjo en gran medida porque no sabían cómo actuar frente a la imposición de la mascarilla sabiendo que aquello representa un impedimento para la ingesta de alimentos. Otros restaurantes que tienen un target medio alto jugaron con los tiempos, es decir cerraron porque no podían hacer entregas a domicilio (Ordoñez et al., 2021).

La aplicación de soluciones digitales para mantener los negocios y el consumo surgió como una respuesta natural para hacer frente al distanciamiento social y a las medidas restrictivas. Esto aceleró una tendencia que ya era incipiente en la región antes de la pandemia, pero lenta para los estándares de las economías desarrolladas. En particular, el comercio electrónico prosperó, lo que permitió a las empresas que habían abierto o reforzado los canales de venta digitales mientras se desarrollaba la pandemia mantenerse a flote y ser solventes durante la crisis (CEPAL, 2021).

Fundamentado en lo anterior, se reconoce que los establecimientos de alimentos y bebidas no solo se vieron en la necesidad de aplicar los protocolos de bioseguridad en sus actividades diarias, sino que también hicieron uso de las herramientas digitales para entregar sus productos y así poder sustentarse durante el período de la pandemia COVID-19. Dichos ingresos como tal permitieron solventar ciertos costos y gastos que demanda esta práctica.

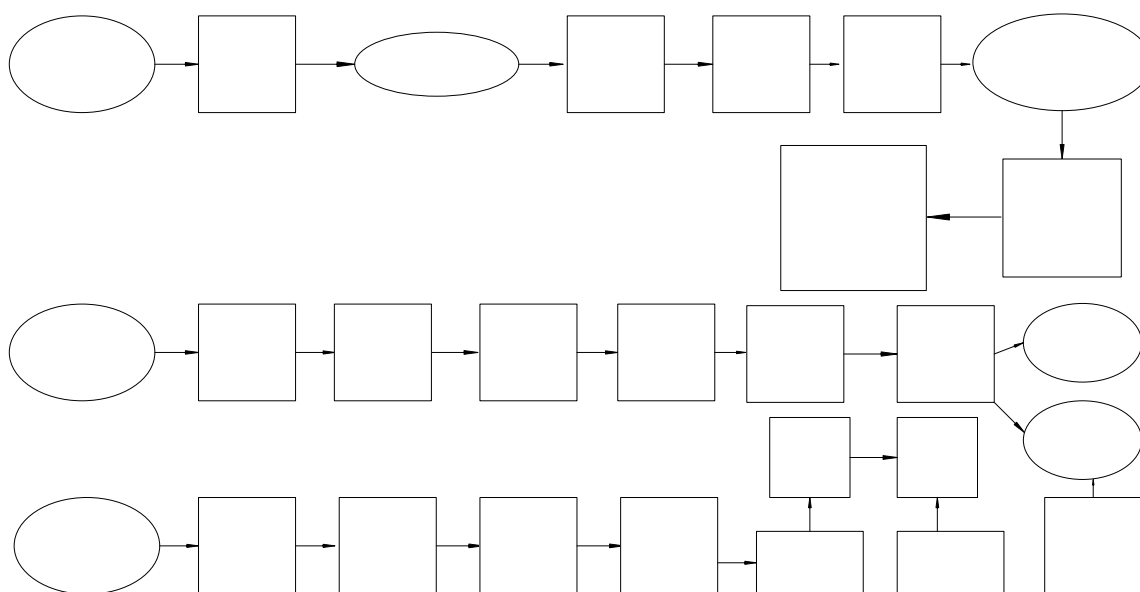
### **1.3 Manual de procesos**

Los manuales de procesos son documentos importantes que debe tener toda empresa que empieza a crecer, porque debido a eso, es necesario manejar un mejor control y coordinación en las actividades que se realizan para evitar confusiones entre el personal de trabajo (Navarro, 2017).

En este mismo orden de ideas Ortiz y Santos, (2017) resaltan que al establecer un manual de procedimientos se contribuye a que exista un mejoramiento significativo en las actividades que se lleva a cabo dentro de la administración y la gestión de talento humano. Mediante el uso de herramientas como un diagrama de flujo, la interpretación de los manuales de procedimientos es mucho más fácil para los colaboradores internos de las empresas.

Con base a lo anterior, se determina que es necesario la aplicación de un manual de procesos en las empresas indistintamente de su categoría o ámbito de actividades, ya que esta herramienta otorga directrices que permiten determinar de manera precisa las funciones de los empleados en la organización, de tal manera que se logre la eficiencia en las actividades realizadas y por ende brindar un servicio de excelencia a los clientes.

En la siguiente figura se ubica un bosquejo del mapa de procesos:



**Figura 3. Manual de Procesos**

Nota: Elaboración propia

Un manual de procedimientos en la gestión de talento humano permite que exista una mayor optimización en los procesos internos del departamento de recursos humanos y sus niveles de gestión, puesto que, por medio de este se logra cumplir a cabalidad con cada una de las actividades que se les ha asignado además de dar cumplimiento los objetivos (Espinoza, 2021).

## **1.4 Gestión de calidad**

La calidad del servicio depende esencialmente de dos aspectos, el tipo de industria, es decir el tipo de servicio que se está evaluando y el contexto cultural dentro del cual se está evaluando la calidad de dicho servicio; de allí la complejidad de encontrar conceptos universales para concertar su medición y definición (Burgos, 2017). Los colaboradores internos de los establecimientos dedicados a la prestación de cierto servicio o venta de algún bien, deben estar capacitados para atender las necesidades requeridas por los clientes/consumidores.

Un restaurante concurrido puede dar imagen de calidad, y si se encontrase vacío, puede dar desconfianza a los que lo observan. Esto puede variar de cliente en cliente. Pero en si la calidad, es el trato que experimentará el cliente, desde afuera del local, cuando está adentro consumiendo y cuando sale del local. Es la imagen un aspecto importante para incitarle a ingresar. Luego el trato del personal para invitarle a sentarse y luego la comunicación sobre el menú y otros temas del restaurante para finalmente pagar lo que se ha consumido no solo en comida si no en comodidad (Parra, Haro y Ávalos, 2021).

En la rama de restaurantes, la calidad del servicio está determinada por un conjunto de factores, además del menú; entre estos figuran la infraestructura física, capacidad de respuesta, confiabilidad, precio, satisfacción, de presentación del negocio y de sus trabajadores y calidad del relacionamiento prestador-cliente, entre otros (Mesas, 2018).

Desde luego, es vital que un negocio dedicado a la prestación de servicios de alimentos y bebidas tenga una clara definición de la calidad, sus diversas aristas y de aquellos factores altamente sensible que pueden afectarla y que es particular en cada establecimiento. Por ello se debe mantener de manera permanente un sistema de evaluación de la satisfacción del cliente, misma que es altamente dinámica en el contexto de la sociedad de la información (Tapia y Arteaga, 2020).

En este contexto, la gestión de la calidad emerge como un proceso de gestión oportuno y adecuado de valor agregado, que promueve y ejecuta políticas de calidad en forma permanente con el objetivo de orientar actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados y así poder obtener un nivel de calidad del servicio al público en función a necesidades y exigencias de los consumidores y/o clientes potenciales, en síntesis se considera mejorar los estándares o también llamados niveles de calidad (Loor y Vélez, 2022).

En definitiva, la calidad es un factor elemental en la búsqueda del crecimiento de las empresas y por ende se deben aplicar todas las normas y procedimientos de manera adecuada. Para cumplir esta premisa es necesario que el establecimiento no solo brinde un excelente producto, esto debe ser complementado con una atención de primer nivel y poseer una infraestructura adecuada. La capacitación continua a los colaboradores internos es otro aspecto a considerar para lograr el crecimiento esperado por la organización.



## CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este epíteto se procede a definir el enfoque de estudio, asimismo se determina el tipo de investigación, así como los respectivos métodos, técnicas y herramientas para la debida recopilación de información en el campo de acción.

### ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

**Tabla 3. Etapas metodológicas generales**

Año, autor	Descripción de las etapas
Espinoza, (2021)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selección del lugar de estudio</li><li>2. Revisión bibliográfica</li><li>3. Elaboración de cuestionarios de encuesta y entrevista</li><li>4. Aplicación de instrumentos</li><li>5. Análisis de datos</li><li>6. Conclusiones finales</li></ol>
Tapia y Arteaga, (2020)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Definición de objetivos</li><li>2. Diseño de instrumentos</li><li>3. Selección de la población objeto</li><li>4. Aplicación de instrumentos</li><li>5. Análisis de datos</li><li>6. Diseño de la propuesta</li></ol>
Burgos, (2017)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selección del área de estudio</li><li>2. Definición de objetivos</li><li>3. Elaboración de instrumentos</li><li>4. Determinación de la población</li><li>5. Aplicación de cuestionarios</li><li>6. Análisis de datos</li><li>7. Propuesta</li></ol>
Ruiz y Cadena, (2015)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisión bibliográfica</li><li>2. Diseño de instrumentos</li><li>3. Aplicación de cuestionarios</li><li>4. Población y muestra</li><li>5. Análisis de información</li><li>6. Conclusiones</li></ol>

Nota: Elaboración propia

Luego de haber identificado aspectos comunes en los procesos metodológicos de los autores: Espinoza, (2021); Tapia y Arteaga, (2020); Burgos, (2017); Ruiz y Cadena, (2015), se procedió al diseño de la metodología específica a aplicar en este proceso investigativo.

**Tabla 4. Etapas metodológicas generales**

Etapas metodológicas	Métodos, técnicas y herramientas
1. Revisión de literatura	Análisis y síntesis
2. Elaboración de instrumentos	Método analítico Método comparativo Revisión documental Tabla
3. Selección de la población	Muestreo aleatorio
4. Aplicación de instrumentos	Presencial Microsoft Forms
5. Análisis de datos	Método analítico-sintético Tablas y figuras
6. Elaboración de Manuales	Análisis y síntesis Figuras

Nota: Elaboración propia

## 2.1 Enfoque de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Este proyecto de investigación tiene un diseño metodológico de carácter cuantitativo, ya que emplea herramientas matemáticas-estadísticas para el análisis de las variables de estudio y la posterior discusión de los resultados obtenido a través de la aplicación de los instrumentos.

## **2.2 Tipo de investigación**

La investigación descriptiva es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020).

La investigación es de índole descriptiva ya que se orienta al estudio de las características del sector de restauración y en especial al establecimiento “Tasty Food”. También es documental porque se efectúa una revisión bibliográfica en fuentes secundarias que permite recoger datos sobre los manuales de procedimientos. Del mismo modo, es de campo ya que se aplica un instrumento a los colaboradores internos del restaurante para conocer su apreciación sobre el tema en cuestión.

## **2.3 Métodos**

La inducción y la deducción se complementan entre sí, la primera se basa en establecer generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la deducción se traducen en generalizaciones enriquecidas, por lo que forman una unidad dialéctica (Rodríguez y Pérez, 2017).

En correspondencia a los métodos utilizados, se aplica el inductivo-deductivo para realizar un análisis que parte desde lo general hacia lo particular, permitiendo determinar los contenidos más resaltantes para el proyecto. Este proceso fue utilizado en la formulación de la problemática y en el desarrollo del marco teórico.

## **2.4 Técnicas**

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López y Fachelli, 2015).

En este caso de estudio se utiliza la técnica de encuesta, la cual es aplicada al personal que presta sus servicios en el establecimiento de restauración “Tasty Food”. Los resultados permiten identificar los procedimientos internos en este lugar, aportando así a detectar posibles falencias que no aporten a impulsar el desarrollo de este local.

## 2.5 Instrumentos

La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (López y Fachelli, 2015).

En referencia al instrumento a utilizar en esta investigación, se diseña un cuestionario mixto, estructurado por siete preguntas, de las cuales cuatro son abiertas y tres son cerradas. Estas interrogantes fueron elaboradas en base a los objetivos planteados y así dar respuesta a la problemática. Asimismo, se validó el instrumento por dos expertos en la materia.

A continuación, se formulan las interrogantes:

**Tabla 5. Cuestionario de encuesta**

<p>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</p> <p>Cuestionario de encuesta aplicado al personal del restaurante “Tasty Food”</p> <p>Un manual de procedimientos permite que exista una mayor optimización en los procesos internos en las áreas y departamentos, puesto que, por medio de este se logra cumplir a cabalidad con cada una de las actividades que se les ha asignado además de dar cumplimiento los objetivos. En dicho contexto, el siguiente cuestionario está dirigido hacia los colaboradores internos y personal administrativo de este establecimiento, con la finalidad de reconocer su opinión acerca de la implementación de un Manual de Procesos. Gracias de antemano por su colaboración.</p>
<p>1. ¿El restaurante “Tasty Food” cuenta con un Manual de Procesos?</p> <p>Sí</p> <p>No</p>
<p>2. ¿Usted tiene conocimiento sobre el Manual de Procesos?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>3. Cuando usted empezó a laborar en este espacio ¿Quién se encargó de realizar el proceso de inducción/capacitación para poder cumplir eficaz y eficientemente sus funciones?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4. ¿Usted considera que el restaurante “Tasty Food” debe implementar un Manual de Procesos?</p> <p>Sí</p> <p>No</p>
<p>5. Enumere los procesos que usted realizar regularmente en el desempeño de su actividad laboral</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>6. Tomando en consideración los procesos previamente mencionados ¿Considera usted que sería relevante levantar procesos para asegurar la calidad del trabajo en este establecimiento?</p> <p>Sí</p>

No
7. Si la respuesta anterior es positiva ¿Qué procesos cree usted que necesitan ser establecidos oficialmente?
.....
.....
.....

Nota: Elaboración propia

**2.6 Población y muestra**

En este caso de estudio la población objeto a la cual se le aplicará el cuestionario de entrevista serán los colaboradores internos del restaurante universitario “Tasty Food”. En el establecimiento, laboran un total de 16 personas.

**2.7 Recopilación de información**

Esta fase de recogida de datos se lleva a cabo durante la jornada del 10 de diciembre del año 2022. Para realizar este proceso se utiliza la herramienta Forms de Microsoft Office 365, la cual permite generar un formulario en línea con las preguntas elaboradas previamente. Luego de dicho proceso, se acude al establecimiento para recoger las opiniones de los colaboradores internos.

El recurso otorgado por este programa del paquete Office facilita la tabulación de la información ya que todas las respuestas quedan guardadas en una base de datos, la cual luego se descarga y permite realizar un mejor análisis.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Resultados de la entrevista aplicada

Se aplicaron un total de 10 cuestionarios de encuesta.

#### 1. ¿El restaurante "Tasty Food" cuenta con un Manual de Procesos?

Tabla 6. *Manual de procesos*

Indicador		Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%

Nota: Elaboración propia

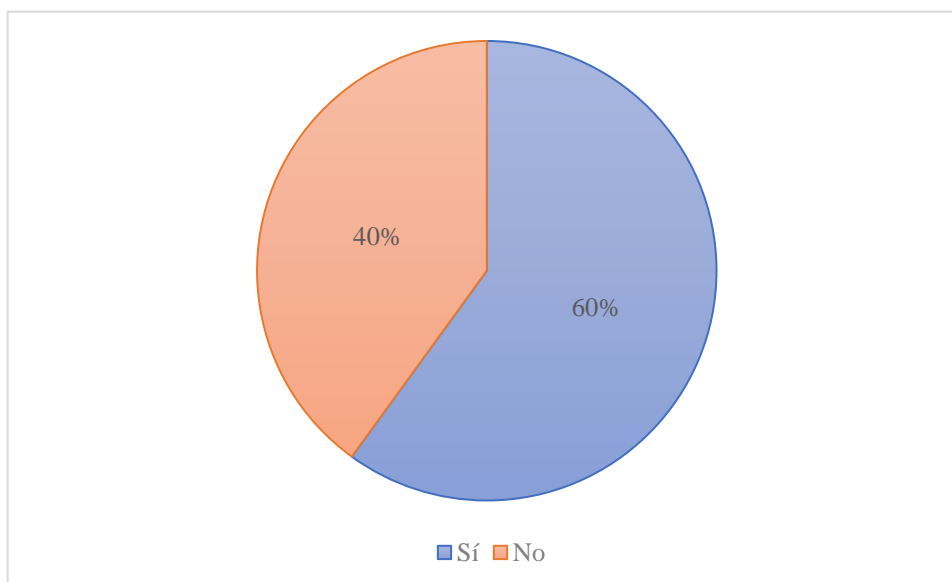


Figura 4. *Existencia del Manual de Procesos*

Nota: Elaboración propia

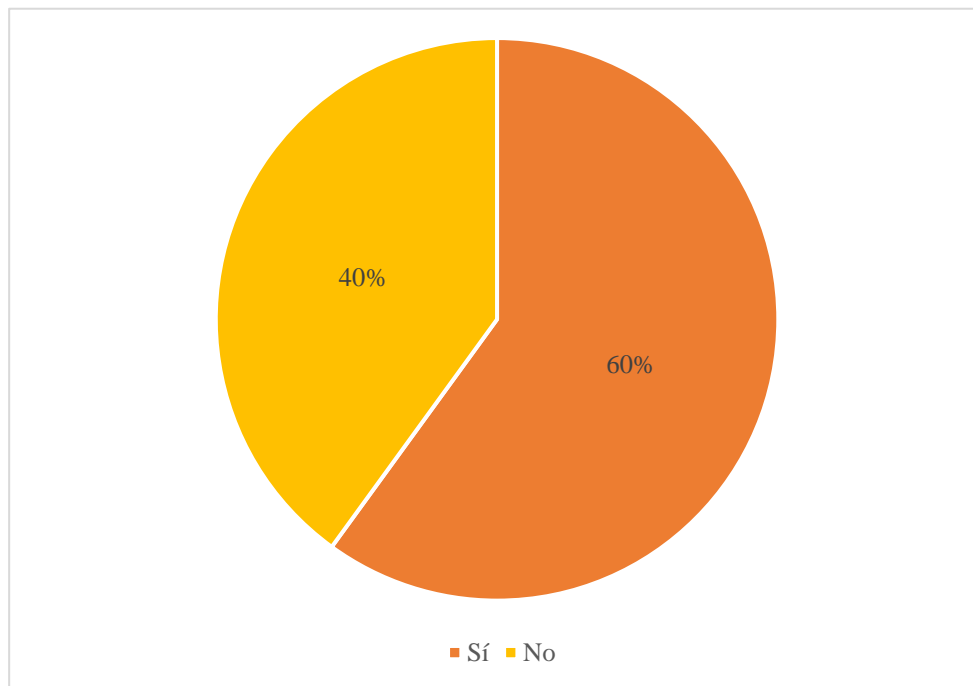
Con base a los resultados obtenidos, el 60% de los encuestados indica que el restaurante "Tasty Food" sí cuenta con un Manual de Procesos, el cual permite que cada colaborador tenga pleno conocimiento de sus funciones dentro de este establecimiento, facilitando así sus tareas. A pesar de esta calificación positiva es indudable que no hay uniformidad de criterios, ya que un 40% indica que no existe dicho manual. En vista de aquello, se debe socializar nuevamente el Manual, para que todos los empleados tengan conocimiento sobre éste.

## 2. ¿Usted tiene conocimiento sobre el Manual de Procesos?

**Tabla 7. Conocimiento del Manual de Procesos**

Indicador		Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%

Nota: Elaboración propia



**Figura 5. Conocimiento del Manual de Procesos**

Nota: Elaboración propia

Con base a las respuestas obtenidas, se revela que el 60% de los encuestados si tiene noción sobre lo que implica la utilización de un Manual de Procesos y sus ventajas que otorga a la empresa y especialmente a los empleados. En dicho contexto, se debe comunicar para que todos los colaboradores internos tengan conocimiento de esta herramienta.

**3. Cuando usted empezó a laborar en este espacio ¿Quién se encargó de realizar el proceso de inducción/capacitación para poder cumplir eficaz y eficientemente sus funciones?**

**Tabla 8. Proceso de inducción/capacitación**

#	Respuestas
1	Administradora
2	Administradora
3	Administradora
4	Administradora
5	Administradora
6	Administradora
7	Administradora
8	Administradora
9	Nadie
10	Administradora

Nota: Elaboración propia

En vista de las respuestas obtenidas, se denota que al momento de que los empleados iniciaron sus actividades en el restaurante Tasty Food, las indicaciones sobre sus tareas y funciones, fueron comunicadas por la administradora del establecimiento.



#### 4. ¿Usted considera que el restaurante "Tasty Food" debe implementar un Manual de Procesos?

Tabla 9. Implementación del Manual de Procesos

Indicador		Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%

Nota: Elaboración propia

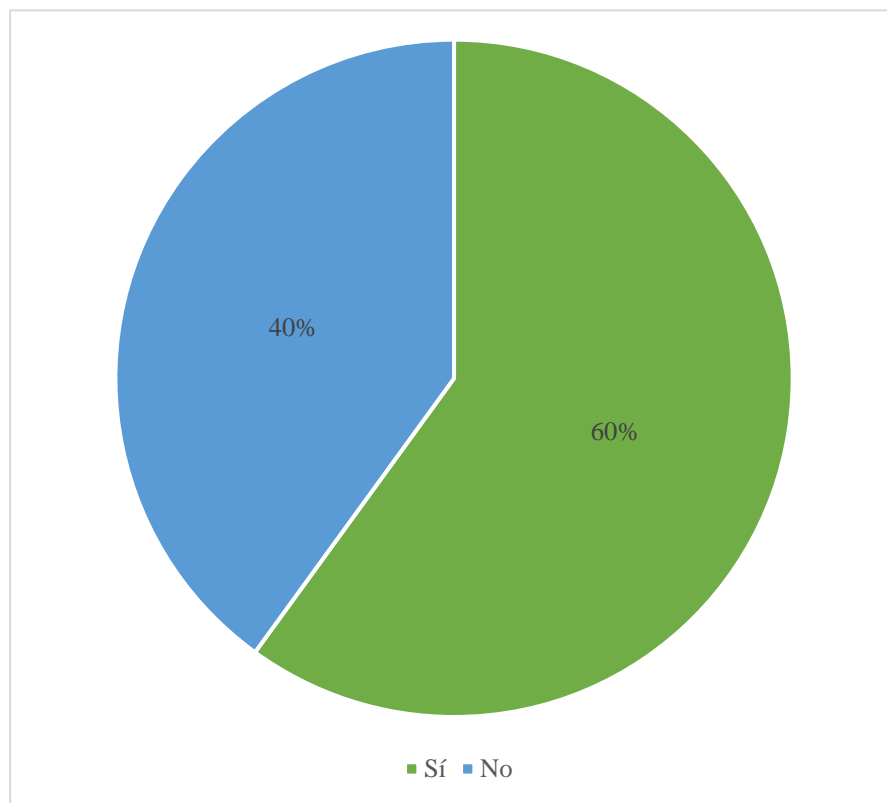


Figura 6. Conocimiento del Manual de Procesos

Nota: Elaboración propia

Con base a lo anterior, se revela que el 60% de los encuestados si tiene conocimiento sobre los Manuales de Procesos, esto es muy productivo ya que identifican de manera precisa sus funciones y tareas en este establecimiento. No obstante, existe un 40% que no tiene noción sobre esta herramienta lo cual podría generar futuros problemas.

**5. Enumere los procesos que usted realiza regularmente en el desempeño de su actividad laboral**

**Tabla 10. Procesos de los empleados en su actividad laboral**

#	Respuestas
1	Limpieza, desinfección y proceso de alimentación
2	Limpieza y proceso de preparación
3	Preparación de venta de comida, limpieza y control de caja
4	Administración, organización y limpieza
5	Ayudante de cocina, colaboración en limpieza y preparación de alimentos
6	Ayudante de cocina, preparar piqueos, hacer el jugo.
7	Apertura del local, actividades de cocina definir tareas de cocina, definir tareas a pasantes. Recibir insumos, colaborar en limpieza y preparación de comida, limpieza de electrodomésticos, atención al cliente, cuadro de caja inventario y cierre de local.
8	Preparación de alimentos y limpieza
9	Cocinar, lavar platos y atención al cliente
10	Preparar las porciones, limpieza del local, atención al cliente y recibir mercadería

Nota: Elaboración propia

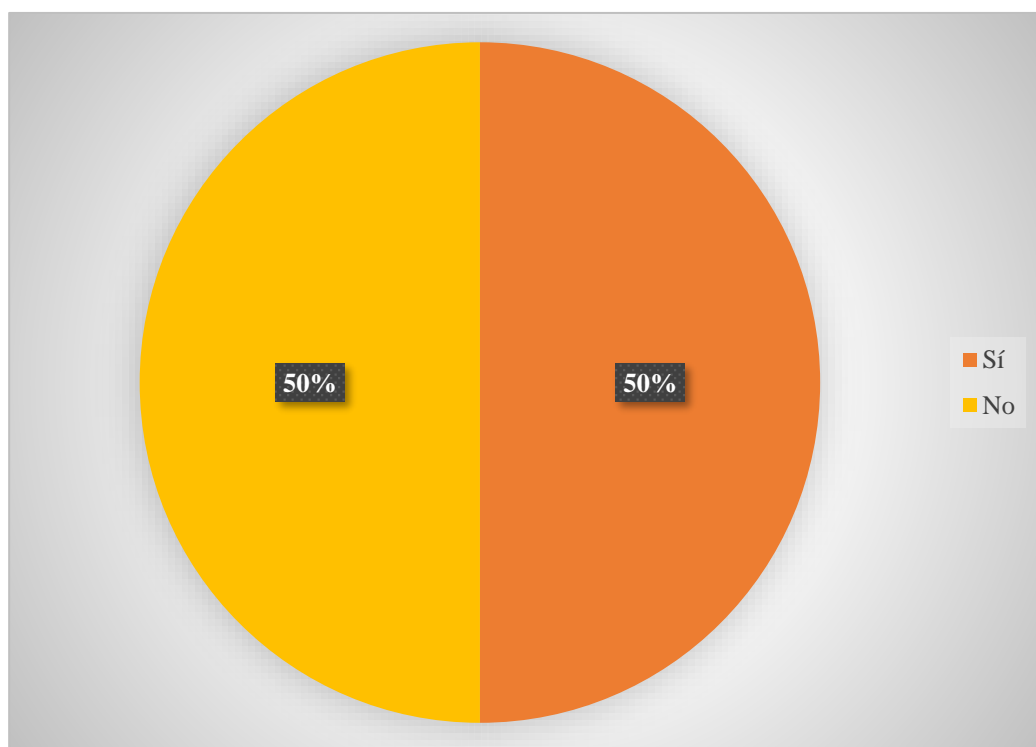
De acuerdo a los datos obtenidos, se revela que los encuestados realizan diferentes funciones como: Limpieza del local, preparación de alimentos, recepción de mercadería, atención al cliente, entre otras. El entendimiento de roles por parte de los empleados es fundamental para que cada uno sepa desempeñar sus tareas de acuerdo a su puesto de trabajo.

**6. Tomando en consideración los procesos previamente mencionados ¿Considera usted que sería relevante levantar procesos para asegurar la calidad del trabajo en este establecimiento?**

**Tabla 11. Procesos para asegurar la calidad**

Indicador		Porcentaje
Sí	5	50%
No	5	50%

Nota: Elaboración propia



**Figura 7. Procesos para asegurar la calidad**

Nota: Elaboración propia

Acerca de los procesos de aseguración de la calidad en el restaurante Tasty Food, existen opiniones divididas, ya que un 50% considera importante realizar este procedimiento para lograr una mejor calidad. Mientras que el restante 50% no está de acuerdo con esta idea. En definitiva, es importante que existe armonía de criterios para lograr objetivos comunes en este establecimiento.

**7. Si la respuesta anterior es positiva ¿Qué procesos cree usted que necesitan ser establecidos oficialmente?**

**Tabla 12. Procesos por establecer**

#	Encuestado
1	Mejor organización de los espacios
2	Capacitaciones
3	Ninguno
4	Ninguno
5	Ninguno
6	Organización
7	Ninguno
8	Ninguno
9	Procesos de limpieza
10	Utilización correcta de los utensilios de cocina

Nota: Elaboración propia

En vista de lo recabado, se considera importante que en este establecimiento “Tasty Food” se debe implementar un Manual de Procesos, que contenga temas vinculados con el uso adecuado de los utensilios de cocina, también del proceso de limpieza del negocio. Esta herramienta permite mejorar los procesos internos y así generar mayores beneficios, contribuyendo así al crecimiento del restaurante.

### 3.2 Propuesta del Manual de Procesos

En este apartado se ubica información relevante acerca del Manual de Procesos en el establecimiento “Tasty Food”.

#### 3.2.1 Introducción de la propuesta

Con base a los resultados proporcionados por la aplicación del cuestionario encuesta se revela que en el restaurante universitario “Tasty Food” si se cuenta con un manual de procesos, sin embargo, no se lo pudo obtener y del mismo modo los empleados tampoco lo tienen a su disposición y los procesos no se encuentran ubicados en el área donde realizan sus actividades competentes.

Quizás el manual existente, se encuentra enfocado en el cumplimiento de tareas administrativas, más no cumple el rol del seguimiento al control de la calidad. Por ende, se elabora esta propuesta la cual debe ser socializada y colocada en los lugares donde se llevan a cabo los procesos.

En función de lo estipulado, se procede a elaborar flujogramas acerca de la preparación de los alimentos, atención al cliente y la limpieza, aspectos fundamentales para el crecimiento del restaurante.

#### 3.2.2 Matriz FODA

A continuación, se ubican los aspectos internos y externos acerca del establecimiento Tasty Food:

**Tabla 13. Matriz FODA**

FODA	
Fortalezas	Oportunidades
Ubicación estratégica (Monopolio de la Universidad) Reconocimiento del mercado Variedad de platos	Crecimiento del mercado estudiantil Incremento de la actividad gastronómica Nuevas tendencias de consumo
Debilidades	Amenazas
Competencia cercana Desconocimiento de los manuales de procesos	Períodos y cronogramas académicos Catástrofes naturales y pandemias Inestabilidad económica y social

Poca capacitación del personal	
--------------------------------	--

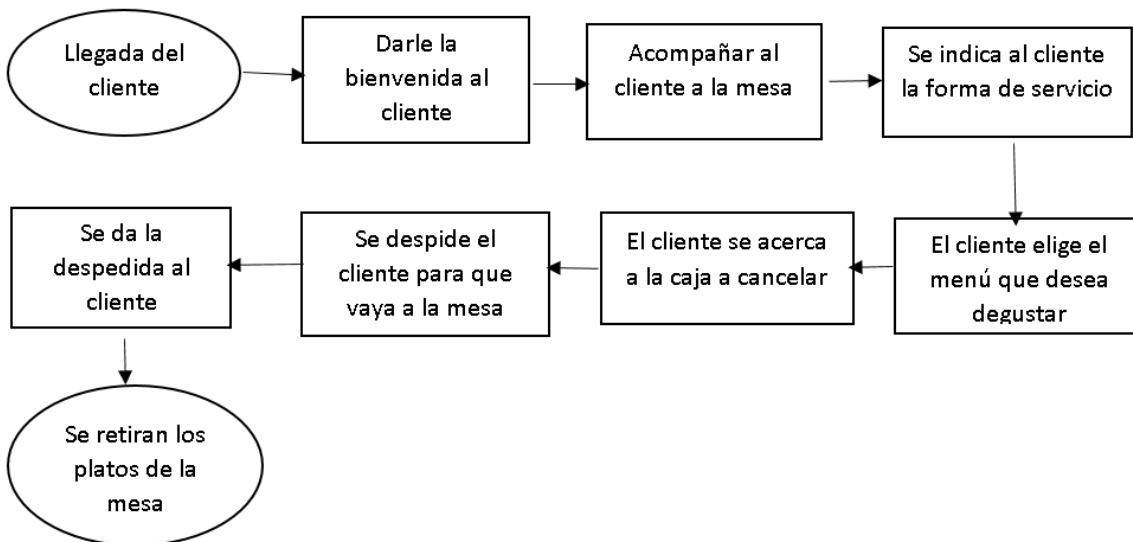
Nota: Elaboración propia

### 3.2.3 Objetivo

Elaborar flujogramas sobre los procesos de atención al cliente, preparación de alimentos y proceso de limpieza.

### 3.2.4 Desarrollo

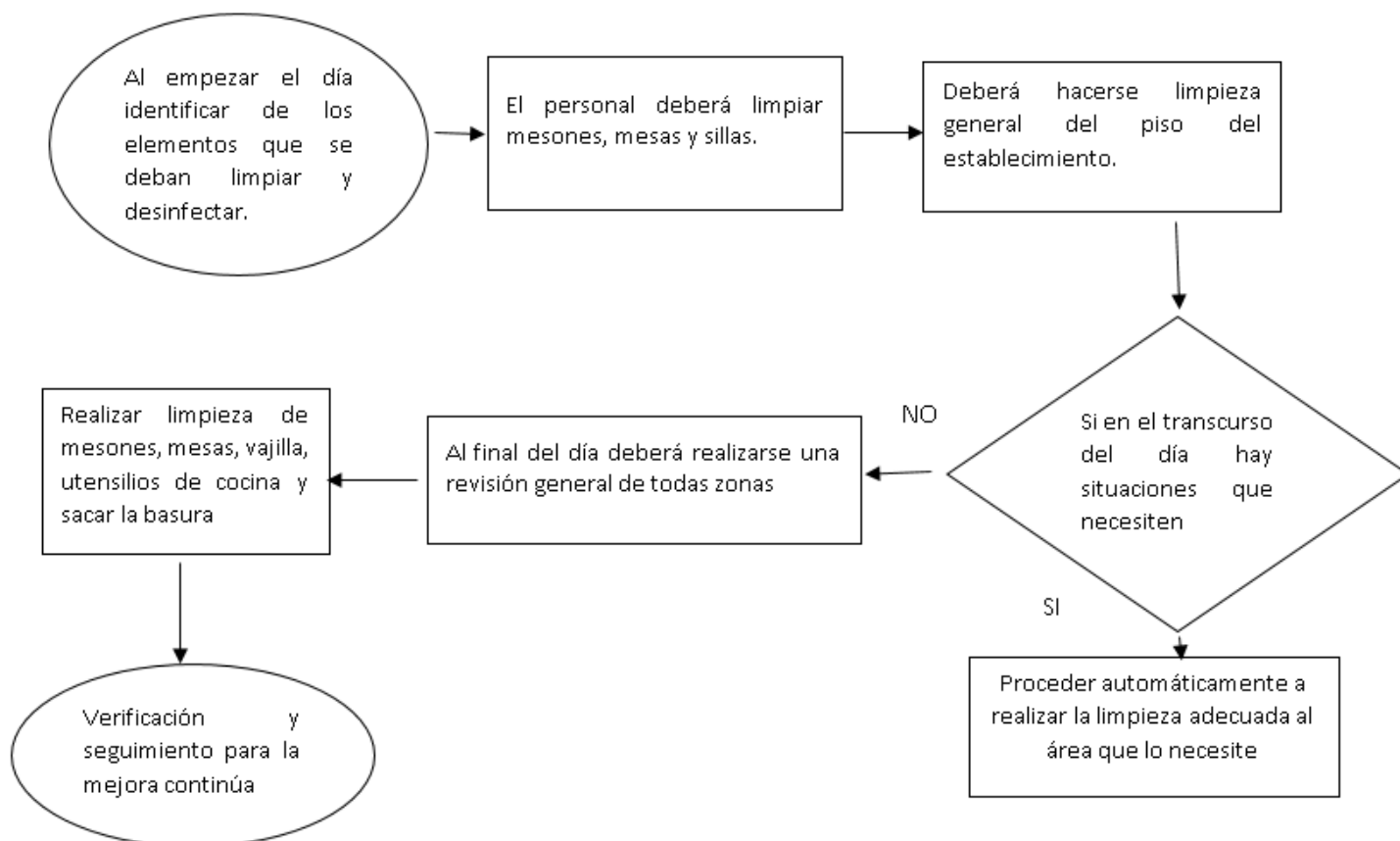
En la siguiente figura se ubica el procedimiento vinculado con la atención al cliente. Desde luego es fundamental que el establecimiento Tasty Food brinde un servicio de calidad para que los clientes se vayan satisfechos y regresen en una próxima ocasión.



**Figura 8. Procesos de atención al cliente**

Nota: Elaboración propia

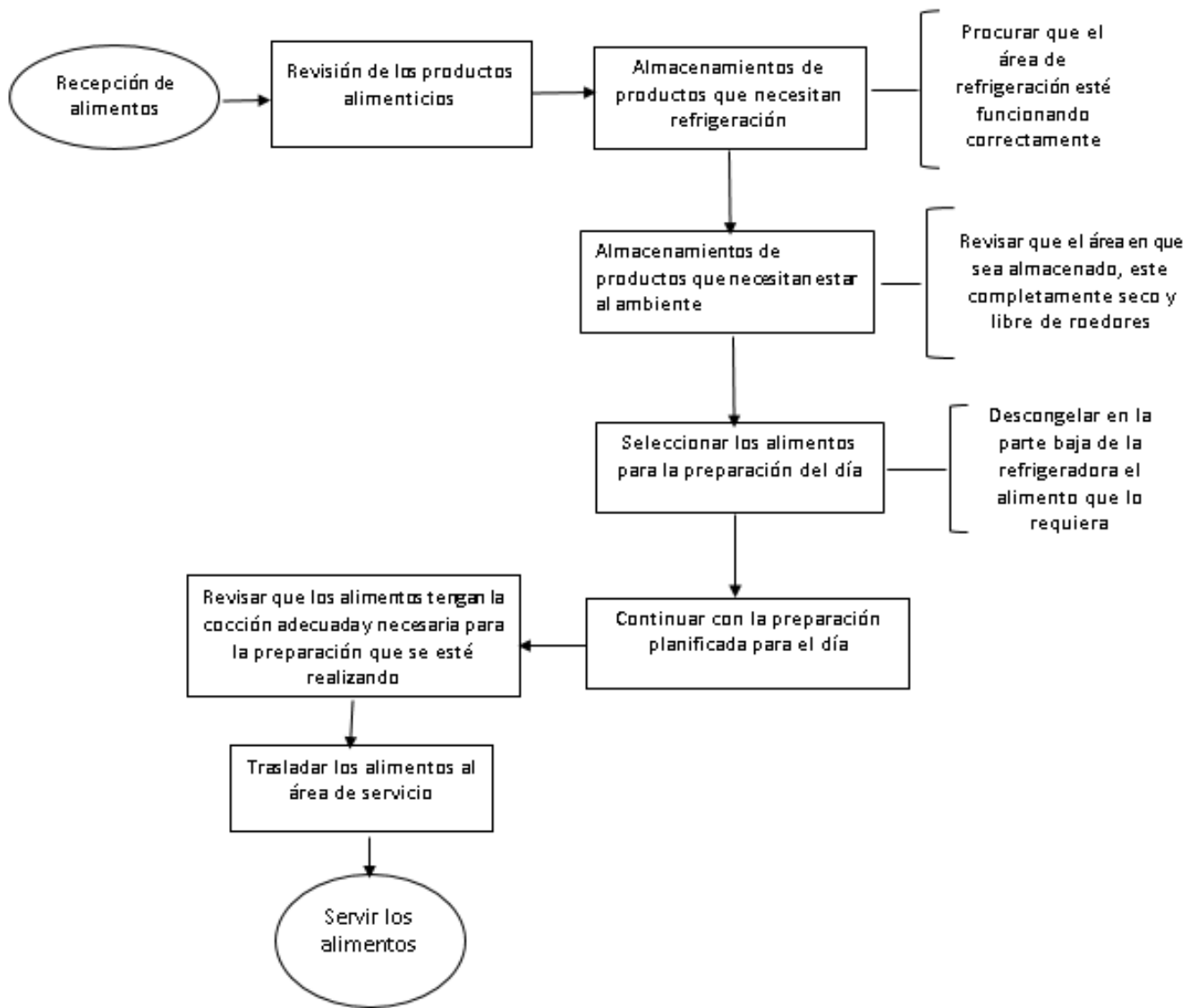
Respecto al proceso de limpieza, es importante que el restaurante permanezca impecable, dando así una buena imagen. En el siguiente apartado se ubica el proceso de limpieza, el cual debe ser comunicado al personal encargado de la limpieza del establecimiento para que realicen sus tareas de manera eficiente.



**Figura 9. Procesos de limpieza**

Nota: Elaboración propia

La preparación de alimentos es otro de los aspectos trascendentales para el crecimiento de un establecimiento dedicada a la venta de comida. En dicho contexto, cada restaurante debe instruir al personal del área de cocina sobre el procedimiento adecuada para la elaboración de los platos. En la siguiente figura se ubica con mayor precisión estos pasos:



**Figura 10. Proceso de almacenamiento y elaboración de platos**

Nota: Elaboración propia



## CONCLUSIONES

1. Concluyendo con la información recopilada se determinó que los componentes que intervienen en un manual de procesos radica en otorgar información detallada acerca de las actividades internas de cada área de la empresa y organización. Permitiendo de esta manera que los empleados conozcan con exactitud sus tareas, procurando la excelencia en las funciones desempeñadas.
2. Al analizar los resultados de las encuestas realizadas se demostró que el establecimiento “Tasty Food” si cuenta con un manual de procesos, sin embargo, este no es de conocimiento total de los empleados, lo cual podría implicar deficiencias en sus tareas, mermando así el desempeño y afectando al establecimiento.
3. Se diseñó un conjunto de flujogramas sobre los procesos de atención al cliente, elaboración de alimentos y la limpieza, según el orden de las respuestas obtenidas en la aplicación del cuestionario. De igual forma, se pretende que los procesos sean estandarizados y así los colaboradores del Tasty Food conozcan sobre los procedimientos y en caso de alguna duda, puedan acceder fácilmente a ellos, de esta manera se logra la gestión de calidad conforme a los objetivos del establecimiento.

## RECOMENDACIONES

1. Los manuales de procesos otorgan muchos beneficios a los establecimientos, ya que permiten mostrar las actividades de cada colaborador interno, facilitando las tareas a los empleados. En dicho contexto, es necesario que al ingresar un nuevo colaborador se le entregue y socialice este documento para que conozca con precisión sus funciones en el establecimiento.
2. El establecimiento “Tasty Food” debe procurar la comunicar a sus empleados sobre el manual de procesos, asimismo dar capacitaciones para que estos puedan actualizar sus conocimientos y destrezas, permitiendo así estar a la altura de las exigencias de los clientes actuales y potenciales.
3. Se orienta al establecimiento universitario “Tasty Food” al análisis de los flujogramas de manuales de procesos, que fueron propuestos en esta investigación. Estas herramientas sin lugar a duda contribuyen a incrementar la calidad del servicio en el restaurante.
4. También, se invita a tomar en consideración la metodología y los resultados proporcionados en esta investigación, de tal manera que pueden ser utilizados para futuros estudios acerca de la aplicación de los manuales de procedimientos en los restaurantes.

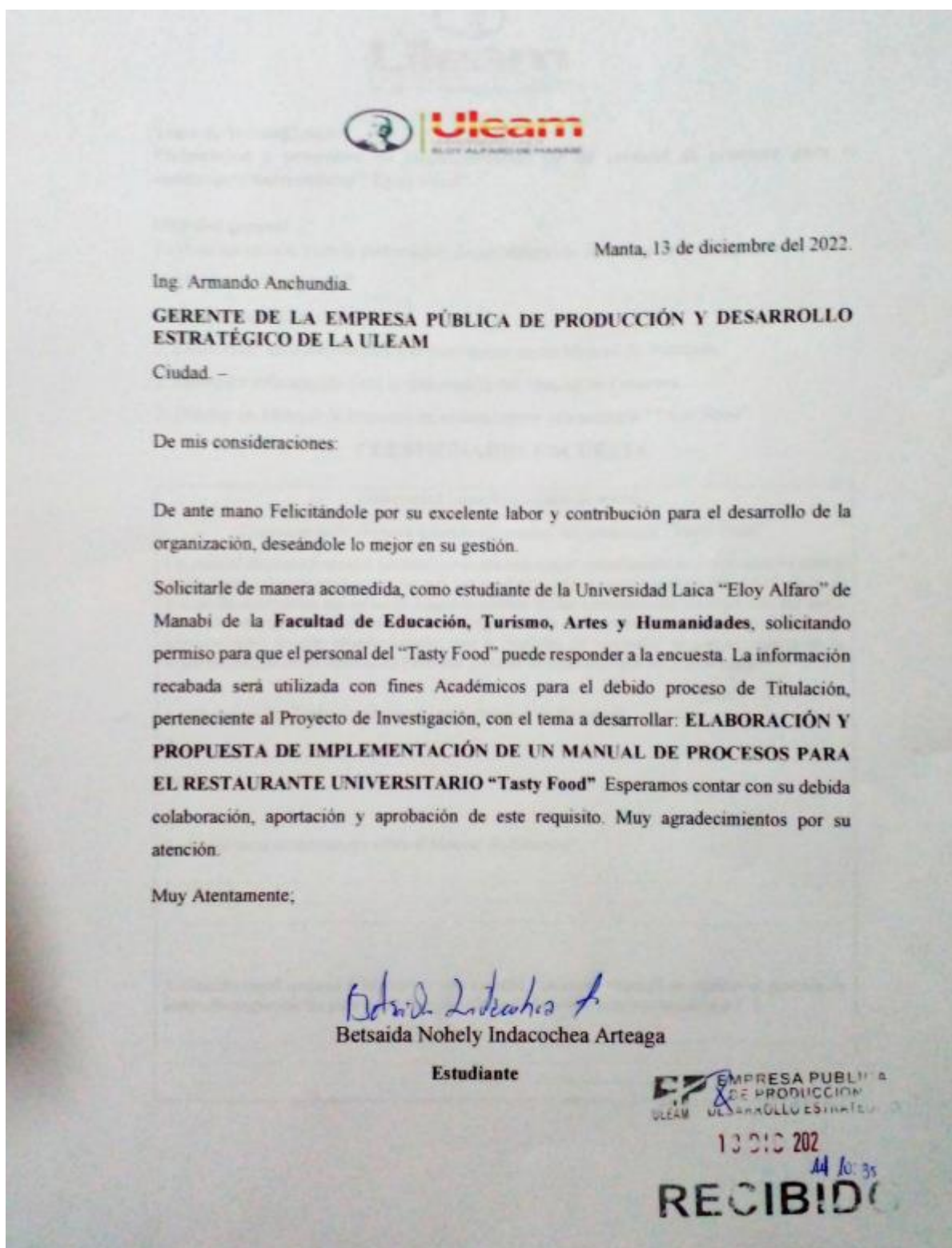
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burgos, D. (2017). Desarrollo de un sistema de calidad en el Restaurante - Bar Ozuo Agave Azul S.A.S Bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 y la Norma Técnica Colombiana NTS-USNA 008. Bogotá, Colombia: Universidad Libre de Colombia.
- Cabiedes, L., & Miret, L. (2019). Fuentes estadísticas para analizar el sector de la restauración en España. *Papers* , 129-145.
- Carillo, C. (2020). Crecimiento económico del sector gastronómico de la parroquia Ulba. Ambato , Tungurahua , Ecuador : Universidad Técnica de Ambato .
- Cedillo, C. (2018). Elaboración de una guía de gestión operativa para una muestra. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- CEPAL. (2021). *Recuperación económica tras la pandemia COVID-19: Empoderar a América Latina y el Caribe para un mejor aprovechamiento del comercio electrónico digital*. Ciudad de Panamá, Panamá: CEPAL.
- Espinoza, S. (2021). Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno. Ambato , Tungurahua , Ecuador : Universidad Técnica de Ambato .
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento* , 163-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc. Graw Hill Education .
- Loor, J., & Vélez, E. (2022). Gestión de la calidad del servicio en los restaurantes de cuatro tenedores, estudio de caso Portoviejo. . *593 Digital Publisher CEIT*, 382-393.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.

- Mesas, B. (2018). *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante*. Málaga, España.
- Mintur. (2018). *Reglamento turístico de Alimentos y Bebidas*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa* , 1-21.
- Navarro, M. (2017). *Elaboración de Manuales de Organización, Procedimientos e Inducción para la empresa “Rincón Rústico”, restaurante campestre*. México: Instituto tecnológico de Colima .
- Ordoñez, S., Quiroga, E., Galarza, M., & Espinoza, F. (2021). Dinámicas del sector gastronómico en relación al uso de la tecnología en tiempos de COVID-19. *Uleam Bahía Magazine*, 10-22.
- Ortiz, S., & Santos, X. (2017). *Diseño de un manual de procedimientos de los departamentos administrativos y de talento humano de la Compañía CHARTUR S.A. Proyecto de investigación Previo a la Obtención del Títulos de Ingeniero Comercial*. Guayaquil , Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Parra, I., Haro, G., & Ávalos, M. (2021). Análisis de la oferta turística - gastronómica de Ecuador y la implementación de estrategias de marketing. *Polo de conocimiento* , 1118-1137.
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 15(82), 1-26. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ruiz, N., & Cadena, J. (2015). *Elaboración y propuesta de implementación de un Manual de Procedimientos para la empresa Ferrecaracol CIA LDTA . Trabajo de titulación previo a la obtención de Ingeniería Comercial* . Quito, Pichincha , Ecuador : Pontificia Universidad Católica del Ecuador .

- Tapia, S., & Arteaga, B. (2020). Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro . *Journal of Business and entrepreneurial*, 177-199.
- Tapia, S., Bastidas, M., & Paredes, R. (2021). Crecimiento de los Emprendimientos de alimentos y bebidas sector turístico gastronómico y económico período 2016-2020, cantón Riobamba. . *Polo de conocimiento* , 224-242.
- ULEAM. (2020). *Gran acogida del comedor universitario Deli Uleam*. Manta, Ecuador: ULEAM.
- Vivanco, F. (2021). *Turismo Gastronómico*. . Quito , Pichincha , Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.

## ANEXOS



Anexo 1. Oficio dirigido al administrador del restaurante Tasty Food