



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABI”**

Facultad de educación, turismo, artes y humanidades

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

**Modalidad:** Proyecto de investigación

**Previo a la obtención de grado de:**

Licenciados en Hospitalidad y Hotelería

**Tema:**

“Manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas.

Caso restaurantes de Ligüiqui, Manta”

**Autores:**

Alvia Mendoza Alisson Pamela

Molina Santana Oscar Alejandro

**Tutor:**

Lcdo. Emil Viera Manzo, MBA.

Manta- Manabí- Ecuador

2022-2023

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **Alvia Mendoza Alisson Pamela**, legalmente matriculado en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2023 (1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es “**Manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas. Caso restaurantes de Ligüiqui, Manta**”.

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 lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo 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 Ley en contrario.

Manta, 21 de julio del 2023

Lo certifico,

Lic. Emil Viera Manzo. MBA

Docente Tutor

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **Molina Santana Oscar Alejandro**, legalmente matriculado en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2023 (1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas. Caso restaurantes de Ligüiqui, Manta”**.

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 lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo 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 Ley en contrario.

Manta, 21 de julio del 2023

Lo certifico,

Lic. Emil Viera Manzo. MBA

Docente Tutor

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

El tribunal evaluador certifica.

Que el proyecto de investigación, titulado “**Manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas. Caso restaurantes de Ligüiqui, Manta**”, ha sido realizado y concluido por los estudiantes Alisson Pamela Alvia Mendoza y Oscar Alejandro Molina Santana; 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 y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad, Firmamos:

---

**PRESIDENTE DEL  
TRIBUNAL**

Lic. Luis Reyes Chávez, Mg

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

Dra. Mabel Font Aranda, PhD

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

Ing. Mauricio Becerra Ávila, Mg

---

**DOCENTE TUTOR  
DE TITULACIÓN**

Lic. Emil Viera Manzo. MBA

---

**ESTUDIANTE**

Srta. Alisson Alvia Mendoza

---

**ESTUDIANTE**

Sr. Oscar Molina Santana

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA.**

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título de licenciados en Hospitalidad y Hotelería, con el tema “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. CASO RESTAURANTES DE LIGÜIQUI, MANTA”. corresponde únicamente a los autores, de tal manera que si se dispone de la información de este documento ubicar los respectivos créditos.

---

**Alvia Mendoza Alisson Pamela.**  
**C.I: 2450089616**

---

**Molina Santana Óscar Alejandro.**  
**C.I: 0924916380**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de titulación previo a la obtención de nuestro título profesional se lo dedicamos a nuestras familias, especialmente a nuestras madres quienes han sido pilares fundamentales dentro de nuestras vidas y en el proceso estudiantil, por hacer de nosotros excelentes personas a través de sus consejos, enseñanzas y todo el apoyo incondicional brindado. Así mismo, dedicamos este trabajo a todas las personas que nos han apoyado desde que iniciamos esta etapa de nuestras vidas, a todos aquellas que también creyeron en nosotros y nos brindaron su confianza en cada momento de nuestra carrera como profesional.*

*- Alisson Alvia Mendoza y Oscar Molina Santana*

## **AGRADECIMIENTO**

Brindamos nuestro más sincero agradecimiento con Dios quien ha sido nuestro guía en todo momento y en cada paso que hemos dado durante nuestra etapa estudiantil.

A nuestras madres, le agradecemos por siempre brindarnos su apoyo y confianza incondicional para poder salir adelante por nuestros sueños.

A nuestras familias por el apoyo que nos han brindado en todo el momento de nuestras vidas.

Agradecemos de forma especial a nuestros docentes educadores que nos han brindado sus conocimientos y que nos apoyaron en formarnos como profesionales durante el proceso académico.

A nuestro tutor, Lcdo. Emil Viera Manzo, MBA., le agradecemos de forma especial por habernos guiado y dirigido con mucha predisposición para el desarrollo de este trabajo investigativo.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por habernos abierto sus puertas, en especial a la Facultad de Hotelería por acogernos y formarnos como profesionales.

- Alisson Alvia Mendoza y Oscar Molina Santana

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN .....	II
CERTIFICACIÓN .....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO .....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	VIII
INDICE DE FIGURAS .....	XI
INDICE DE GRAFICOS .....	XII
INDICE DE TABLAS .....	XII
Resumen .....	XIII
Abstract .....	XIV
Introducción .....	1
Capitulo I. Contexto del problema .....	3
1.1. Objeto de estudio .....	3
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Planteamiento del problema .....	4
1.4. Justificación .....	5
1.5. Objetivos .....	7
1.5.1. Objetivo General .....	7
1.5.2. Objetivo Especifico .....	7
Capitulo II. Marco Teórico .....	8
2. Conceptos y definiciones .....	8
2.1. Manual de Procedimiento .....	8

2.1.1.	¿Qué es un Manual de Procedimientos?.....	8
2.1.2.	¿Para qué sirve un manual de procedimientos? .....	8
2.1.3.	Beneficios del manual de procedimiento.....	9
2.1.4.	Características de un manual de procedimientos .....	11
2.1.5.	Estructura de un manual de procedimientos.....	13
2.1.6.	Tipos de manuales de procedimientos .....	14
2.1.7.	¿Cómo hacer un manual de procedimientos?.....	16
2.2.	Gestión de los restaurantes.....	17
2.2.1.	¿Qué es la gestión de los restaurantes? .....	17
2.2.2.	Gestión de restaurantes en servicios de alimentos y bebidas.....	18
2.2.3.	Procesos operativos en control y gestión.....	18
2.2.4.	Operaciones y estrategias de apoyo en hoteles para el área de alimentos y bebidas 20	
2.2.5.	Calidad de los servicios de alimentos y bebidas .....	21
2.2.6.	Manual de procedimiento en alimentos y bebidas .....	21
Capítulo III. Metodología de la investigación.....		23
3.	Modalidad de estudio .....	23
3.1.	Tipo de investigación .....	23
3.1.1.	Descriptiva .....	23
3.1.2.	Analítica .....	24
3.2.	Materiales .....	24
3.3.	Población.....	24
3.4.	Muestra .....	25
3.4.1.	Muestreo por conveniencia.....	25
3.5.	Procesamiento de la información.....	25

Capitulo IV. Interpretación de los resultados.....	26
4. Tabulación de encuestas .....	26
4.1. Encuestas dirigidas a los empleados de los restaurantes de Ligüiqui. ....	26
4.2. Entrevista dirigida a los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui.....	43
Capitulo V. Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui. ....	45
5.1. Manual de procedimiento operativos para el departamento de alimentos y bebidas para los restaurantes de Ligüiqui. ....	45
5.1.1. Procedimiento de control de calidad de productos.....	46
5.1.2. Proceso de preparación de la cocina .....	48
5.1.3. Proceso de revisión del menú y los platos a la carta .....	50
5.1.5. Servicio al cliente de alimentos y bebidas .....	54
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....	57
6. Conclusiones .....	57
6.1. Recomendaciones .....	58
Bibliografía.....	59
Anexos. ....	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Los manuales de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui cuentan con?: .....	26
Figura 2. ¿Qué nivel de importancia tienen los manuales de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui? .....	28
Figura 3. ¿Considera que los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui son una guía valiosa para el personal nuevo? .....	29
Figura 4. ¿Señale las modalidades de atención al servicio al cliente que se aplican dentro de sus restaurantes?.....	30
Figura 5. ¿De qué forma el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas actual de los restaurantes de Ligüiqui brinda la eficacia necesaria? .....	31
Figura 6, Señale las ventajas que se obtienen al seguir las reglas establecidas en el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas por parte de los trabajadores .....	33
Figura 7. Señale las actividades que el gerente prioriza dentro de un manual de procedimientos operativos para alimentos y bebidas .....	34
Figura 8. Señale las estrategias que se pudieran aplicar para mejorar los procesos en los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui..	36
Figura 9. ¿Cuáles son los procesos correctos para brindar eficacia en la atención al cliente sobre los alimentos y bebidas? .....	37
Figura 10. ¿Le gustaría recibir capacitación respecto los manuales de procedimientos de alimentos y bebidas para mejorar la calidad del servicio que se brinda en los restaurantes de Ligüiqui? .....	39

## **INDICE DE GRAFICOS**

Gráfico 1. Planteamiento del problema. Causas y consecuencias. ....	5
Gráfico 2. Beneficios para un Manual de Procedimientos para el departamento de Alimentos y Bebidas.....	10
Gráfico 3. Características de un manual de procedimientos.....	12
Gráfico 4. Estructura de un Manual de procedimientos .....	13
Gráfico 5. Tipos de manuales de procedimientos.....	15

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Entrevista dirigida a los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui.....	43
Tabla 2. Procedimiento de control de calidad de productos .....	46
Tabla 3. Proceso de preparación de cocina.....	48
Tabla 4. Proceso de revisión del menú y los platos a la carta.....	50
Tabla 5. Proceso de preparación de platos de alimentos carnicos .....	52
Tabla 6. Servicio al cliente de alimentos y bebidas .....	54

## **Resumen.**

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar manuales de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas para la elaboración de un ejemplar para los restaurantes de Ligüiqui de la ciudad de Manta.

Los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas son una guía instructiva de los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de los restaurantes, hoteles e instituciones, por parte de los trabajadores para cumplir con los objetivos planteados y brindar un servicio de calidad.

Esta investigación se justificó en determinar la necesidad de implementar un manual de procedimientos para ello fue importante evaluar los conocimientos de los trabajadores y gerentes sobre los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas y si se ponen en práctica dentro de los restaurantes de Ligüiqui.

Para el desarrollo de esta investigación se procedió a analizar varias fuentes bibliográficas con ejemplos sobre manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas que se encontraron en sitios web, artículos científicos y códigos. Además, se llevó a cabo un estudio de campo en los restaurantes de Ligüiqui de la ciudad de Manta para comprobar si dentro de ellos se manejan con manuales de procesos para el desempeño de sus actividades diarias.

Los resultados obtenidos sirvieron para comprender que los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas son un herramienta muy importante y valiosa, puesto que brindan la información necesaria de cómo se realizan cada una de las actividades y como satisfacer las necesidades de consumo del cliente.

**Palabras claves:** Manual de procedimiento, alimentos y bebidas, restaurantes.

## **Abstract.**

This research work aimed to analyze operating procedures manuals of the food and beverage department for the preparation of a copy for Ligüiqui restaurants in the city of Manta.

The food and beverage operating procedures manuals are an instructive guide to the processes and activities that are carried out within restaurants, hotels and institutions, by workers to meet the objectives set and provide a quality service.

This investigation was justified in determining the need to implement a procedures manual, for this it was important to evaluate the knowledge of workers and managers about the food and beverage operating procedure manuals and if they are put into practice within Ligüiqui restaurants.

For the development of this research, several bibliographic sources were analyzed with examples of operating procedures manuals for food and beverages that were found on websites, scientific articles, and codes. In addition, a field study was carried out in the restaurants of Ligüiqui in the city of Manta to verify if within them they are managed with process manuals for the performance of their daily activities.

The results obtained served to understand that food and beverage operating procedure manuals are a very important and valuable tool, since they provide the necessary information on how each of the activities are carried out and how to satisfy the customer's consumption needs.

**Keywords:** Procedure manual, food and beverages, restaurants.

## **Introducción.**

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) menciona que, en Ecuador la actividad turística y hotelera comprende uno de los servicios que se han convertido a lo largo del tiempo en un impulso para la economía del país, además de ubicarse en los países con mayor desarrollo dentro del sector turístico. Los restaurantes dentro del país ocupan básicamente el 2,12% de su economía desde hace 10 años. En la actualidad forman una parte principal dentro del sector turístico por lo que llevar a cabo un buen servicio, aumentarlo y cuidarlos se ha vuelto importante para que los turistas estén completamente satisfechos de ello.

Para ello se ha llevado a cabo una investigación sobre manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas que permitan tener una buena organización dentro de los restaurantes y un mejor desempeño por parte de los empleados para brindar al cliente el mejor servicio posible y de esta forma garantizar su comodidad y satisfacción dentro de los restaurantes.

Según Leonart Tomás (2020) afirma que, a través del Turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones establece que, al implementar manuales de procesos y procedimientos, las organizaciones cuentan con una herramienta de inducción rápida y eficaz para los empleados que ingresan por primera vez o que son trasladados de una unidad organizativa a otra. Por medio de los manuales de normas y procedimientos, los empleados disponen de la información necesaria para realizar las tareas que les corresponden, sin necesidad de acudir a instancias superiores para obtener la información requerida.

Para la elaboración de un manual de procedimientos es necesario establecer, ciertos objetivos, describir el alcance que podría tener, incluir sus normas y políticas y redactar una estructura al pie de la letra para su eficacia y rapidez.

La Provincia de Manabí cuenta con infraestructura que en la actualidad permite el desarrollo de actividades de alojamiento, pero no logra satisfacer las necesidades de los visitantes debido a la inexistencia de procesos de gestión internos que corrijan la deficiencia en el manejo de los recursos enfocados al servicio y a las recientes catástrofes naturales presentadas en la región, las cuales afectaron la mayoría de las infraestructuras hoteleras del territorio, debilitando directamente la actividad turística y al sector de hospedaje en cuanto a la disminución de visitantes, pérdidas materiales, económicas y la disminución de la actividad turística en el destino, por esa razón todo el sector en la actualidad se encuentra en proceso de renovación y reconstrucción. (Peralta, 2015)

La ciudad de Manta es uno de los puntos turísticos que más relevancia ha tenido a lo largo de los años puesto que es una de las ciudades de la provincia que más alojamientos posee, por sus comidas preparadas con ingredientes naturales, sus restaurantes de Ligüiqui ayudan a que su fama crezca mediante sus comidas y bebidas totalmente naturales, además de la eficacia y trabajo rápido de los encargados a brindar un buen servicio en ellos.

Para poder brindar de la mejor manera el servicio de A+B existen estrategias para elaborar un manual con éxito en el cual se adquiriera el conocimiento para entender los diferentes conceptos, reglas y formas para laborar dentro de distintas áreas.

La investigación realizara un análisis del área de Alimentos y Bebidas de los restaurantes de Ligüiqui para mejorar comprender como mejorar los procedimientos operativos y no contar con un sistema limitado. Se realizarán encuestas y entrevistas a los trabajadores y gerentes para de esta forma conocer como satisfacer las necesidades de los visitantes de una manera cálida y profesional a través de medidas concretas que den equilibrio a los restaurantes.

El fin que tiene elaborar un manual de procedimientos de alimentos y bebidas para los restaurantes de Ligüiqui es coordinar la gestión en cuanto a la rapidez y eficacia de cada uno de los empleados en brindar alimentos y bebidas de calidad de la mejor forma posible.

## **Capítulo I. Contexto del problema**

### **1.1. Objeto de estudio**

Manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas

### **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los procedimientos operativos en el departamento de Alimentos y Bebidas de los restaurantes de Ligüiqui?

Los restaurantes de Ligüiqui comprenden uno de los lugares abiertos que atrae a los turistas a visitar cada uno de ellos para las degustaciones de los alimentos y bebidas de origen nacional y su territorio. Los restaurantes se basan en procedimientos operativos para poder brindar un servicio de calidad a sus visitantes, para esto deben contar con un manual de procedimientos basada en estrategia de operaciones eficientes, aunque en muchas situaciones los restaurantes suelen tener ciertos fallos en cuanto al servicio o la forma de brindar los alimentos y bebidas. De esta manera se busca solucionar mejorar un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas para no cometer estos fallos y tener satisfecho al cliente mediante estrategias basadas en operaciones.

### **1.3. Planteamiento del problema**

El departamento de alimentos y bebidas o restaurante es uno de los más importantes dentro de la industria turística ya que satisface una de las principales necesidades del ser humano que es alimentarse, por lo que tiene que ser atendida con estándares altos de calidad e higiene.

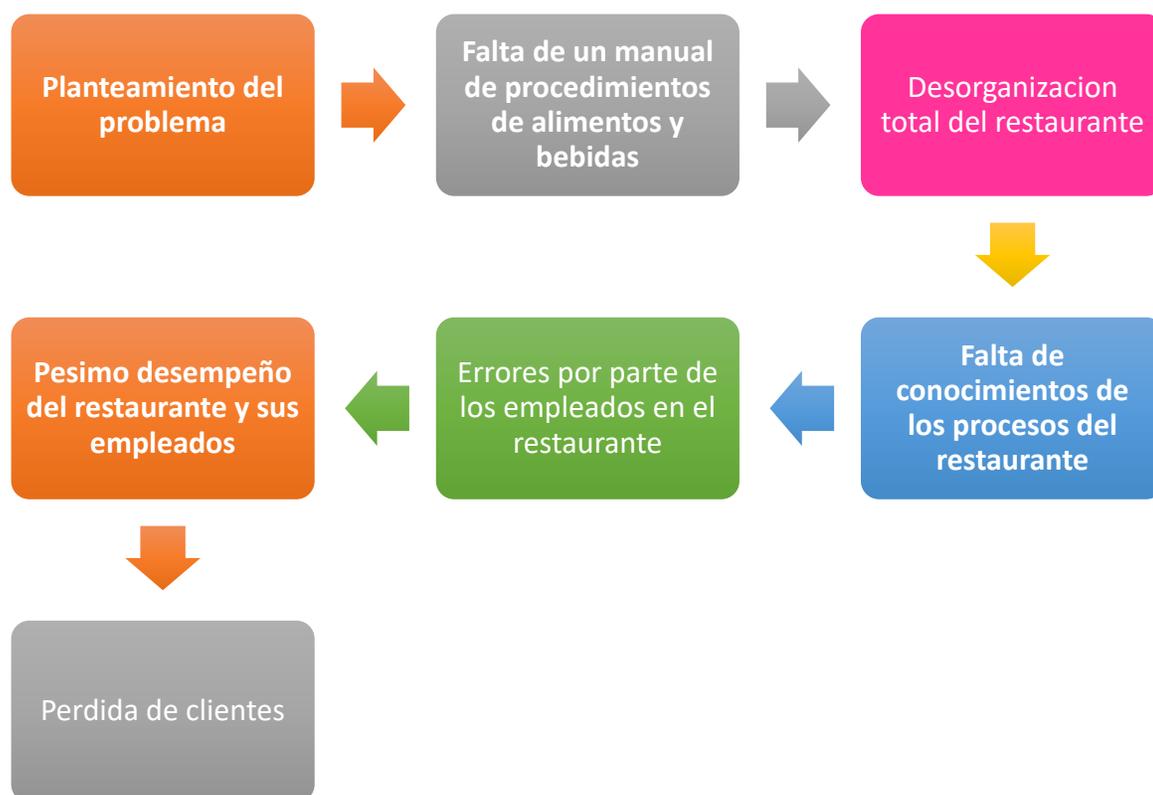
Según Guevera (2011) afirma:

El talento humano, así como la infraestructura, inmobiliarios y equipamiento deben ser los adecuados para evitar accidentes laborales, hacer el trabajo más eficiente y eficaz, además de asegurar la calidad y la frescura de los alimentos. Se debe evaluar desde el costo del plato por persona hasta el momento de servir al cliente, es decir, todo el proceso productivo con su valor agregado y la entrega final.

La problemática que tienen los restaurantes de Ecuador es que existen errores por parte de muchos gerentes y empleados debido a la inexperiencia e inadecuada aplicación de los procedimientos adecuados para la atención al cliente, reflejándose esto en un mal servicio y bajando la reputación del restaurante, entonces la problemática en cuestión es cómo se pueden mejorar los procedimientos de alimentos y bebidas de los restaurantes para brindar un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades de los clientes.

Esta problemática se ve distribuida en el siguiente grafico 1 en donde se determina que la confusión de como atender a los clientes conlleva a cometer errores en los procedimientos de alimentos y bebidas por lo que el cliente se vería insatisfecho en cuanto al servicio.

Gráfico 1. Planteamiento del problema. Causas y consecuencias.



*Fuente.* Elaboración propia, basada en la problemática de un manual de procedimientos.

#### 1.4. Justificación

La elaboración de este trabajo de investigación se basa en la importancia de tener un manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui, es importante analizar que los restaurantes tienen potencial para ser un lugar rentable, por su excelente ubicación, por sus productos frescos, además las personas que trabajan en el lugar tienen valores y principios éticos en cuanto al trato a los clientes internos y externos; además son restaurantes que teniendo los procedimientos adecuados podrán ayudar a Ligüiqui a ser un destino turístico de la Provincia Manabí.

El propósito de este manual; es ayudar a los restaurantes para que, a través de la correcta y debida aplicación de los procedimientos para alimentos y bebidas, su excelente atención y orden haga que las ventas aumenten, gradualmente por medio de una cocina y un servicio de calidad, iniciando desde la selección de los proveedores hasta el servicio de los platos terminados a los clientes con los respectivos pasos que se requieren para alcanzar dicha finalidad.

Con respecto al área legal esta investigación se justifica en el Reglamento General de Actividades Turísticas (2002) que establece, en su art. 57.- “Servicio de comedor” que expresa lo siguiente: La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del alojamiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y dos para la merienda. Se cuidará especialmente que, en la preparación de los platos, se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento. Los desayunos podrán ser servidos en el comedor, cafetería u otro lugar adecuado, o en las habitaciones.

Hay que establecer que la actividad que predomina en los restaurantes es la de alimentos y bebidas por lo que contar con un manual de procedimientos operativos de esta área, genera mayores resultados eficaces en cuanto al cumplimiento de cada uno de los procesos establecidos, para que de esta forma se pueda brindar un servicio de calidad y de forma rápida es mediante un manual de procedimientos.

La ley de turismo (2002) establece:

Dentro de su Art. 5. Apartado II Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: b. Servicio de alimentos y bebidas.

Con este artículo se hace referencia a que los restaurantes del país forman parte del impulso económico que tiene el sector del turismo y por ello es importante mantener un buen servicio dentro del mismo.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Elaborar un manual de procedimientos operativos para el fortalecimiento del departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui, Manta.

### **1.5.2. Objetivo Especifico**

Para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación se llevaron a cabo los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la estructura de manuales de procedimientos operativos del área de alimentos y bebidas con la recopilación de datos investigativos.
- Determinar los procesos técnicos-operativos en el área de alimentos y bebidas para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui.
- Presentar un manual de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui.

## **Capítulo II. Marco Teórico.**

### **2. Conceptos y definiciones**

#### **2.1. Manual de Procedimiento**

La Especialista de Crecimiento Inbound Johanna Rodríguez desarrollo un escrito que define lo que es un manual de procedimientos y su estructura.

##### **2.1.1. ¿Qué es un Manual de Procedimientos?**

Según Rodríguez (2022) afirma que, el manual de procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia.

Se entiende que un manual de procedimientos se basa en la guía de procesos o actividades que se desarrollan en las empresas, negocios, hoteles y restaurantes, además dentro de este manual se desarrollan estrategias que permiten a los trabajadores seguir las debidas recomendaciones para hacer que el negocio funcione y sea un éxito. Estas operaciones se siguen al pie de la letra con la única finalidad garantizar un buen servicio para los clientes y optimar sus resultados.

##### **2.1.2. ¿Para qué sirve un manual de procedimientos?**

Según Rodriguez (2022) menciona que, “el manual de procedimientos es una herramienta clave para cualquier organización. Si se diseña de manera correcta, conlleva muchos beneficios para el cumplimiento de los estándares, la seguridad de los empleados y la simplificación de la comunicación”.

Se establece que al ejecutar cada uno de los procedimientos establecidos en un manual de un órgano funcional de una entidad, atrae grandes beneficios para esta, puesto que tienen una

base que regula sus procesos desde inicio a fin para la correcta atención al cliente, es decir el manual de procedimientos se considera una herramienta muy importante para lograr los objetivos planteados de una organización.

### **2.1.3. Beneficios del manual de procedimiento**

Sé presenta el grafico 2 los beneficios de un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas para los restaurantes:

Gráfico 2. Beneficios para un Manual de Procedimientos para el departamento de Alimentos y Bebidas.

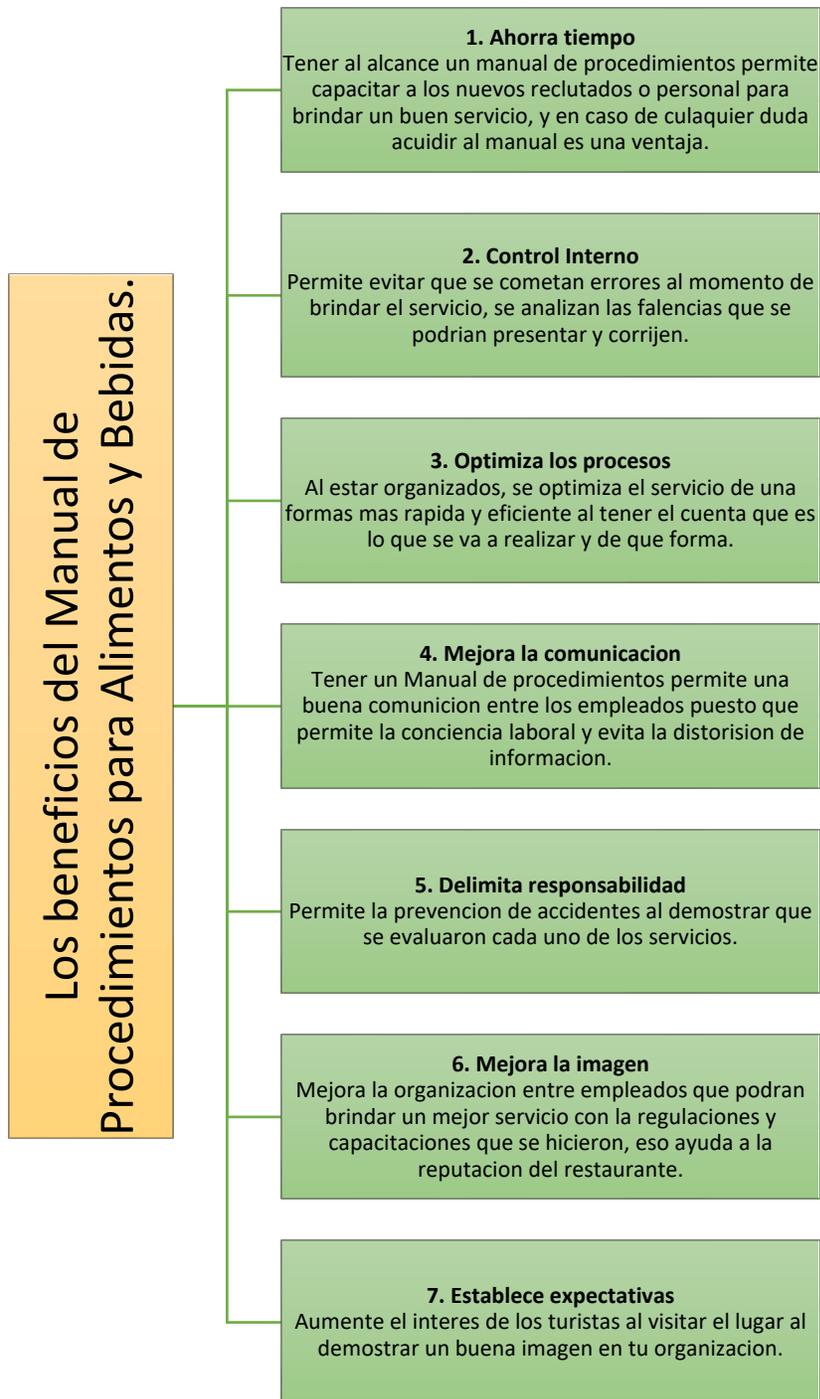


Gráfico de Fuente: elaboración propia. Información obtenida de (Rodriguez, 2022)

Según Vivanco Vergara (2017) afirma que, “Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales”.

En opinión a lo establecido por los autores, se entiende que contar con un manual de procedimientos dentro de cualquier institución genere grandes ventajas, brindándole organización es cada uno de sus procedimientos, para que cada encargado pueda desempeñar sus actividades de la forma correcta para el desarrollo y éxito de la institución.

#### **2.1.4. Características de un manual de procedimientos**

Un manual de procedimientos no es un simple instructivo, que da indicaciones sobre cómo completar un proyecto, ni cumple la función de un inventario, que solo informa qué recursos posee alguien para llevar a cabo una actividad. Por el contrario, debe ofrecer más información sobre el procedimiento a realizar. (Rodriguez, 2022)

Según la autora, se determina que un manual de procedimientos debe contar con características esenciales que lo convierten en una herramienta muy útil dentro de los establecimientos, hoteles, restaurantes o instituciones, puesto que debe determinar los objetivos que se deben lograr. Debe estar detallado en un manual de procedimientos, la metodología a usar para su desarrollo, a quien va dirigido cada uno de los servicios y de qué forma se deben hacer, además de ello debe ser accesible, es decir estar a la mano de cualquier persona que lo pueda necesitar para coordinar un procedimiento y de esta forma realizarlo de la mejor manera posible. En el siguiente grafico 3 se pueden observar algunas características de un manual de procedimientos.

Gráfico 3. Características de un manual de procedimientos



*Fuente.* información obtenida de (Bilski, s.f.)

Con estas características, un manual de procedimientos se convierte en una guía importante dentro de las instituciones que lo requieran, es decir, al tener conocimientos de los procesos a realizar, es lógico el seguir paso a paso cada uno de ellos y se pueda obtener grandes beneficios acorde a lo esperado. Además de ser un instructivo en donde se detallan las actividades más importantes de cualquier institución también debe funcionar como una guía de cómo saber realizar cada actividad de la mejor forma posible.

### 2.1.5. Estructura de un manual de procedimientos.

Según Gomez (2020) afirma que, la estructura de un manual de procedimientos contiene:

Gráfico 4. Estructura de un Manual de procedimientos



*Nota: Esta estructura se establece como la base general de un manual de procedimiento. Obtenido de (Gomez, 2020)*

Según este autor, se entiende que un manual de procedimientos es de vital importancia dentro de cualquier entidad con el fin de brindar al cliente una experiencia única en cuanto a sus servicios, por ello cada uno de los procesos mencionados en esta estructura contiene

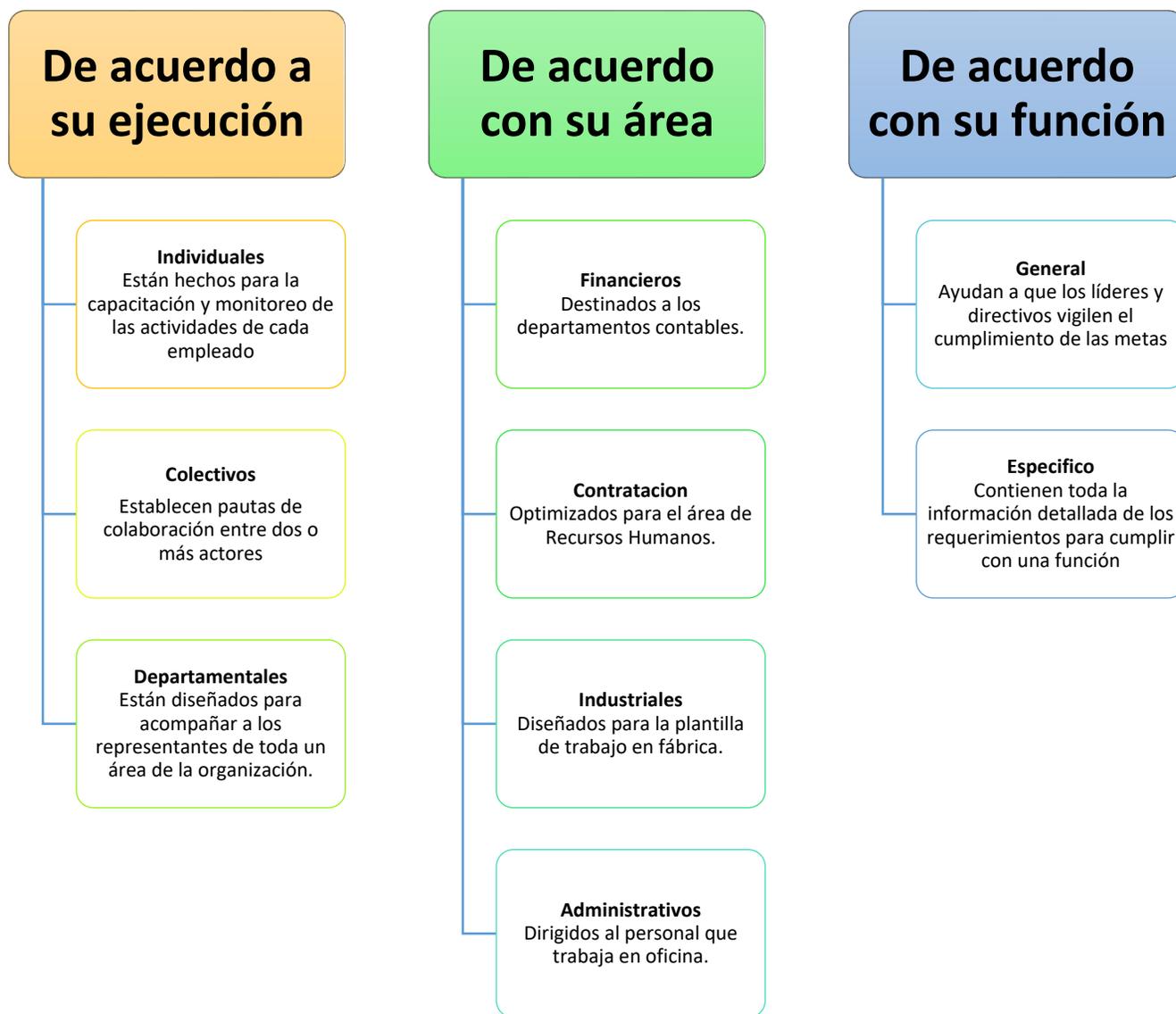
detalladamente la forma correcta de establecer un manual de procedimientos para que se sirva como una guía en la ejecución de las actividades.

#### **2.1.6. Tipos de manuales de procedimientos**

La finalidad de los manuales de procedimientos es ofrecer información completa, ordenada y útil para cumplir con una actividad específica. Esto significa que cada manual debe estar diseñado para la tarea a realizar. Debido a que en las empresas existe una gran cantidad de procedimientos por cumplir, hay también una gran multiplicidad de manuales. (Rodríguez, 2022)

En opinión a lo que establece la autora, establece que los manuales de procedimientos están diseñados para brindar una orientación a la personas o grupo destinado, es decir cada manual de procedimientos está diseñado de una forma distinta para cada tipo de área, función u objetivo a cumplir. En el siguiente grafico 5 encontraremos tres tipos de manuales de procedimientos.

Gráfico 5. Tipos de manuales de procedimientos.



Fuente. Gráfico elaboración propia. información obtenida de (Rodríguez, 2022)

### **2.1.7. ¿Cómo hacer un manual de procedimientos?**

Según la autora Rodriguez (2022), para la correcta elaboración de un manual de procedimientos se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

#### **Establece los objetivos.**

Dentro de este proceso se deben establecer los objetivos a seguir para lograr esa meta, es decir plantear de que forma se van a conseguir los procedimientos.

#### **Ve de más a menos.**

A medida que se avanza en la implementación de un manual de procedimiento es necesario establecer ideas que vayan de mas a menos lo cual le ayudara a dar razón a tus objetivos.

#### **Describe los procesos y su alcance.**

Una vez que hayas establecido los objetivos del manual que estás por redactar, es importante que describas cuáles son los procesos que necesitan ser documentados, es decir cual es la secuencia lógica de los procesos para que no existan errores.

#### **Incluye las normas y políticas.**

Un manual de procedimientos es un documento que trata las particularidades de una actividad específica, por lo que siempre debe estar regida por los códigos de conducta de la organización.

#### **Señala responsabilidades.**

Las responsabilidades estarán a cargo de personas capacitadas para cada área del trabajo que con esta guía e instructivo podrán desempeñar un gran trabajo.

## **Redacta el documento siguiendo la estructura.**

Siguiendo las estructuras revisadas, el manual de procedimiento deberá contar todo lo necesario para su seguimiento de objetivos a través de procesos lógicos para su correcta implementación.

## **2.2. Gestión de los restaurantes**

### **2.2.1. ¿Qué es la gestión de los restaurantes?**

Los gerentes de restaurantes son responsables de los detalles diarios de dirigir un restaurante y otros establecimientos que preparen y sirvan comidas y bebidas a los clientes. Esto incluye supervisar el funcionamiento de la cocina, el comedor y el banquete; mantener relaciones positivas con los clientes y crear opciones de menú atractivas; supervisar el inventario y ordenar alimentos, equipos y suministros; y garantizar el mantenimiento y la reparación regular del restaurante. El gerente de un restaurante también es responsable de las funciones administrativas y de recursos humanos, como contratar, despedir, capacitar y evaluar al personal. (Discovery , 2015)

Según el Grupo Educativo, se entiende que la gestión de los restaurantes está a cargo de un gerente asignado para la supervisión de los actividades y procesos que se llevan a cabo en función de cumplimiento de los objetivos y necesidades. Es decir, gestionar significa dirigir y administrar que las actividades se sigan al pie de la letra para alcanzar los objetivos establecidos, de esta forma el gerente habrá cumplido con sus responsabilidades y el restaurante estará funcionando de la mejor forma posible por su correcta gestión.

### **2.2.2. Gestión de restaurantes en servicios de alimentos y bebidas**

La gestión de alimentos es el proceso de conservación, selección, preparación y presentación de alimentos; la gestión o administración de alimentos es un término que se utiliza para designar la labor de preparación de alimentos y administración de servicios alimentarios en hoteles o restaurantes. (Gastronomía, escuelas, cursos y talleres, 2014)

Según la escuela de Gastronomía, establece que la gestión de los restaurantes en cuanto a alimentos y bebidas es supervisar y verificar cada proceso realizar dentro y fuera de la cocina, es decir además de realizar el control de calidad de la comida hasta su preparación, también es muy importante tomar en cuenta la presentación de cada uno de los platos o bebidas que se sirvan a los clientes.

### **2.2.3. Procesos operativos en control y gestión**

Según Gonzales (2016) afirma:

Dentro del contexto del enfoque basado en procesos es aplicable a cada uno de los procesos que desarrolla una organización el ciclo de mejora continua, el cual es un período que está en pleno movimiento y ligado a la planificación, implementación, control y de una mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

En opinión a lo que menciona el autor es necesario analizar que los procesos de control y gestión deben estar ligados a las necesidades de este, es decir supervisar cada gestión es sumamente importante para el funcionamiento de cualquier proceso y que este se desarrolle correctamente, para estos procesos de supervisión es necesario también implementar tareas que nos ayuden a controlar cada uno de ellos en forma de ciclos. Este ciclo cuenta con las siguientes etapas:

**Planificación:** Involucrar a la gente correcta, Recopilar los datos disponibles, Comprender las necesidades de los clientes, Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados, ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?, Desarrollar el plan/entrenar al personal.

Se debe planificar cuáles serán las necesidades para cubrir por parte de los empleados sobre cada tarea establecida, es decir analizar, interpretar y ejecutar las tareas establecidas con el objetivo de cubrir esas necesidades.

**Desarrollo:** Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas, Recopilar los datos apropiados

Para esto es importante también notar cuales son las causas que podrían llevar a una consecuencia dentro de los procesos, es decir controlar esta sección para que a futuro no se cometan errores dentro de cada uno de los procesos.

**Verificación:** Analizar y desplegar los datos, ¿Se han alcanzado los resultados deseados?, Comprender y documentar las diferencias, Revisar los problemas y errores, ¿Qué se aprendió?, ¿Qué queda aún por resolver?

Una vez realizado los procesos, se verifica si se ha cumplido con cada uno de los objetivos planteados dado el desarrollo de las actividades establecidas, esto nos sirve para determinar que otros problemas existen y de qué forma se podrán resolver en un futuro.

**Acción:** Incorporar la mejora al proceso, Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa, Identificar nuevos proyectos/problemas.

En este punto se toman cartas en el asunto, es decir una vez comprobado un trabajo es necesario tomar acción en proponer opciones para mejorar la calidad del servicio y de los procesos llevados a cabo.

Según Valdes (2011) define:

La gestión por proceso es un método de gestión empresarial que abarca los elementos esenciales para lograr satisfacer las expectativas de los clientes en un mercado altamente cambiante y competitivo, Existe consenso general entre los diferentes autores en afirmar que la gestión por proceso encamina a la empresa a incrementar su nivel de excelencia, sin embargo, cada autor incorpora distintos elementos teniendo en cuenta distintos criterios de análisis

De este autor, se comprende que la gestión por procesos está ligada a cubrir las necesidades explícitas de los clientes, es decir buscar que el cliente se sienta a gusto en cada sentido posible y satisfacer sus necesidades de consumo.

#### **2.2.4. Operaciones y estrategias de apoyo en hoteles para el área de alimentos y bebidas**

Según Vera & Luiz (2009) afirman:

Las estrategias para conquistar y satisfacer el mayor número de clientes parten del supuesto de que cuanto más satisfechos estén mayores serán las posibilidades de participación y rentabilidad en el mercado. Hay quienes se preocupan por la calidad de los servicios que ofrecen a los clientes y tienen en 23 cuenta las necesidades y expectativas de estos. Los bares y restaurantes son parte del producto turístico ofrecido y tienen su propia estrategia, la cual incluye la importancia de su contexto ambiental para lograr éxito. Por ende, asegura que la supervivencia de este negocio a mediano y largo plazo está relacionada con la forma en que se ejerce la actividad en el destino turístico y particularmente con su comportamiento al buen servicio

En opinión a los autores, se entiende que los restaurantes son considerados en gran parte como uno de los potenciadores de la economía de un país, por el alto índice de turistas que

visitan cada uno de ellos en diferentes temporadas, esto se considera una estrategia dentro del mercado para que las ganancias de un establecimiento aumenten. Para ello es importante que los restaurantes se planteen estrategias que ayuden ofrecer un buen servicio siguiendo los pasos correspondientes en función del cumplimiento de tareas.

### **2.2.5. Calidad de los servicios de alimentos y bebidas**

Según Del Toro (2011) establece:

La calidad en sentido general se ha convertido en la estrategia principal para las empresas turísticas, un elemento diferenciador dentro del agudo ambiente competitivo que predomina en el sector. Desde hace algunos años el sector turístico se halla inmerso en un proceso de cambio que ha convertido a la calidad en uno de los elementos más preciados tanto por los turistas como por las organizaciones turísticas

En opinión a lo establecido por el autor, se determina que es muy importante dentro de los restaurante o empresas de servicios de comidas, controlar el servicio de verificación de calidad de productos, puesto que a los clientes se les debe ofrecer las mejores comidas y bebidas que cumplan con sus expectativas.

Para Monsalve & Hernández (2015) mencionan que:

Calidad del servicio, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. Para el viajero, este concepto es global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad.

Según lo planteado por los autores es muy importante tener una calidad del servicio dentro de un restaurante que ayude a ser competitivos para así ampliar cada vez más la misma línea de restaurantes. Además, para los turistas es primordial probar productos de calidad que garanticen su regreso y de esta forma también puedan recomendar a los restaurantes por sus buenas críticas de servicio y preparación de los alimentos y bebidas.

#### **2.2.6. Manual de procedimiento en alimentos y bebidas**

Los correctos procesos en la cocina y servicio en un restaurante son muy imprescindibles, porque de aquí depende la calidad del producto y servicio que se dé a los clientes. La base principal de un correcto proceso operativo en cualquier establecimiento de alimentos y bebidas es: recepción de la materia prima, almacenamiento adecuado de los productos, manipulación y transformación de la materia prima y por último el servicio final del plato terminado a la mesa. (Yacelga, 2016)

En opinión a lo establecido por el autor, es importante recalcar que los procedimientos en el área de alimentos y bebidas es la base de todo restaurante, puesto que ofrecer un servicio de calidad al seguir cada uno de los procesos establecidos en los manuales permitirá llamar la atención de los clientes y garantizará su satisfacción dentro del restaurante.

Según Zambrano (2013) menciona que, el manual de procedimientos y procesos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Asimismo, sirven para

mejorar, orientar y conducir los esfuerzos del personal para lograr la realización de tareas y auxiliar en el cumplimiento de funciones de una manera clara y sencilla.

En opinión a lo establecido por el autor, se entiende que el manual de procedimientos de alimentos y bebidas debe servir mucho más allá de ser un instructivo para el desarrollo de varias actividades, debe ser un mecanismo de control centrado en la correcta organización de todo un personal de trabajo de diferentes áreas, de esta forma cada uno de ellos cumplirá un papel fundamental dentro del restaurante que permitirá agilizar cada uno de los procesos y optimizar una excelente calidad de trabajo.

### **Capítulo III. Metodología de la investigación**

#### **3. Modalidad de estudio**

Este proyecto de investigación se desarrolló con la modalidad investigativa exploratoria y de campo. Para la modalidad exploratoria se realizó una investigación acerca de las definiciones, conceptos, normativas y requisitos a través de libros, artículos, sitios web y códigos. Para la investigación de campo se la llevo a cabo un trabajo de encuesta y entrevista a los restaurantes de Ligüiqui.

#### **3.1. Tipo de investigación**

Este trabajo de investigación es del tipo analítica y descriptiva, en el cual se desarrolló un análisis al problema de la investigación para comprender los objetivos a alcanzar.

##### **3.1.1. Descriptiva**

La investigación exploratoria se desarrolló con la descripción de cada uno de los conceptos, definiciones y contenido, es decir este tipo de investigación se aplica para poder describir las características principales del tema investigado.

### **3.1.2. Analítica**

El método analítico se aplicó en la comprensión del material bibliográfico recopilado, obtenido de varios autores.

### **3.2. Materiales**

Los materiales que se usaron en este proyecto de investigación fueron:

- ✚ Material bibliográfico, obtenido a través de informes, sitios web, artículos y códigos.
- ✚ Encuestas físicas de autoría propia con preguntas abiertas y cerradas para los gerentes y empleados de los restaurantes de Ligüiqui
- ✚ Microsoft Forms para las encuestas a los empleados
- ✚ Dispositivo móvil para la grabación de entrevistas

### **3.3. Población**

Para la investigación de campo se tomó como población del tipo de finito de los restaurantes de Ligüiqui.

“Se refiere a una población finita cuando la población tiene un tamaño establecido y limitado, esto es, existe un número denotado por  $N$  que indica cuántos elementos conforman la población” (Rabolini, 2009).

En este caso sabemos que en Ligüiqui existe un número limitado de restaurantes. Por ello se tomó la población de 7 restaurantes que incluirán la entrevista a 28 empleados y 7 gerentes de los restaurantes de Ligüiqui de la ciudad de Manta. Los restaurantes son restaurant el Pulpo; Cabaña Las Bandejas Marineras; Restaurante Los Corrales Marinos; Restaurante El Cangrejo; Restaurante el Cacique de Ligüiqui; Restaurante Las Balsilla; Restaurante Rosa Del Mar.

### 3.4. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó el método sistemático en donde se determinó encuestar o entrevistar a 4 empleados y 1 gerente por cada restaurante.

#### 3.4.1. Muestreo por conveniencia

Muestreo por conveniencia: “La muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio” (Vehovar, Toepoel, y Steinmetz, 2016).

Según los autores, se entiende que el muestreo por conveniencia es la forma de determinar por propia decisión del investigador a quienes desea entrevistar o encuestar para llevar a cabo su investigación.

<b>Categoría</b>	<b>Muestra</b>
Empleados	28
Gerentes	7
<b>Total</b>	<b>35</b>

### 3.5. Procesamiento de la información

Para poder interpretar la información recopilada evaluó e interpreto cada respuesta obtenida, estos resultados fueron analizados con el fin de analizar las opiniones y conocimiento de los empleados y gerentes de los restaurantes de Ligüiqui y de esta forma poder elaborar un manual de procedimiento operativos para el departamento de Alimentos y bebidas.

## Capítulo IV. Interpretación de los resultados.

### 4. Tabulación de encuestas

#### 4.1. Encuestas dirigidas a los empleados de los restaurantes de Ligüiqui.

##### 1. Los manuales de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui cuentan con:

- a. Descripción de procesos
- b. Menú de la bebidas y alimentos
- c. Marco normativo

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	18	64%
B.	10	36%
C.	0	0%
<b>Total</b>	28	100%

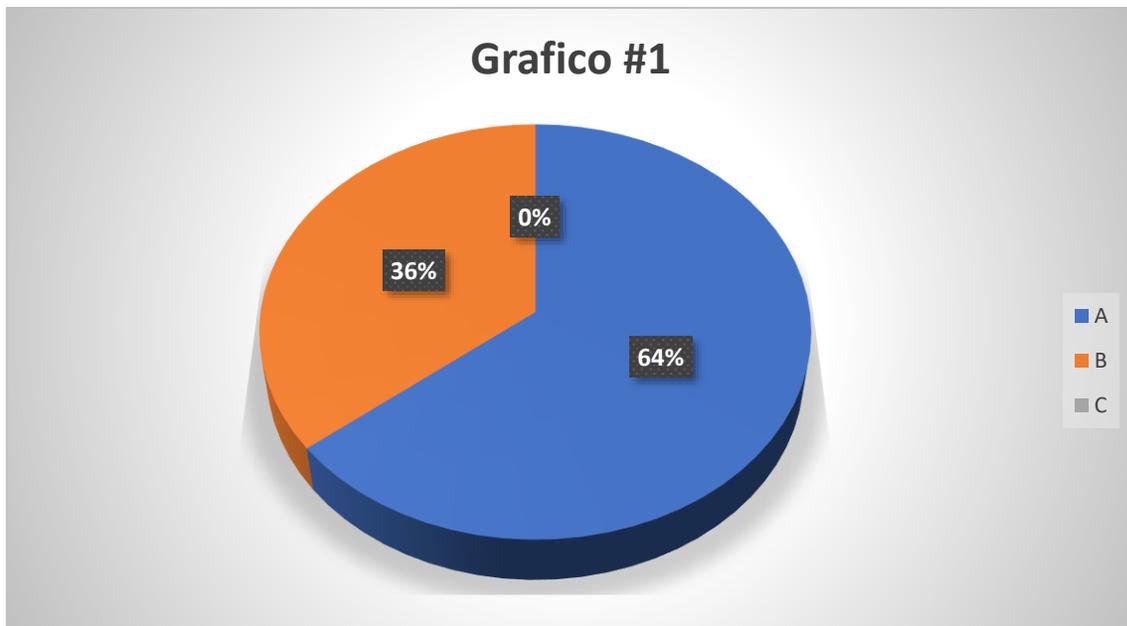


Figura 1. ¿Los manuales de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui cuentan con?:

**Análisis:** Se pudo identificar que los trabajadores de los restaurantes de Ligüiqui tienen conocimientos sobre lo que debe contener un manual de procedimientos de alimentos y bebidas, el 64% correspondiente a 18 trabajadores entienden que todo manual debe basarse en la descripción de cada proceso para saber la actividad a realizar, y el 36% correspondiente a 10 trabajadores que el menú de los alimentos y bebidas de ser revisado siempre para saber que platos siguen en la carta.

**2. ¿Qué nivel de importancia tienen los manuales de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui?**

- a. Muy importante
- b. Menos importante
- c. Nada importante

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	28	100%
B.	0	0%
C.	0	0%
<b>Total</b>	28	100%

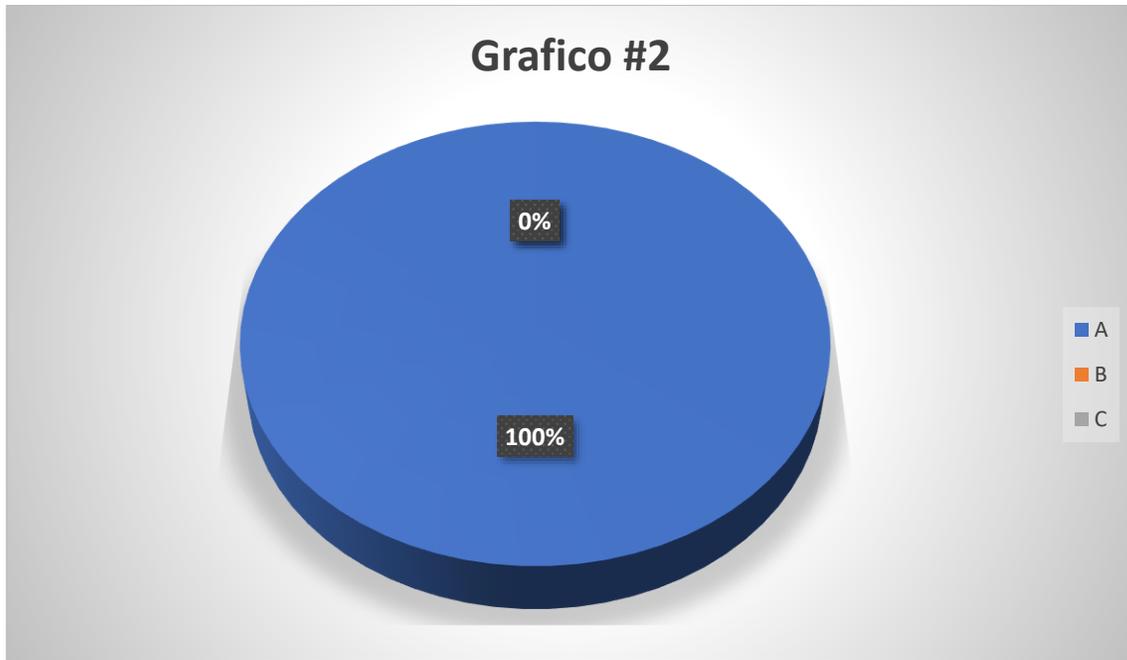


Figura 2. ¿Qué nivel de importancia tienen los manuales de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui?

**Análisis:** El 100% de los encuestados considera que es de suma importancia contar con una manual de procedimientos puesto que es una herramienta de trabajo muy útil dentro de cualquier entidad para realizar correctamente las actividades de cada área.

**3. ¿Considera que los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui son una guía valiosa para el personal nuevo?**

- a. Si
- b. No

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	27	96%
B.	1	4%
<b>Total</b>	28	100%



Figura 3. ¿Considera que los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui son una guía valiosa para el personal nuevo?

**Análisis:** De los trabajadores de los restaurantes de Ligüiqui el 96% correspondiente a 27 trabajadores está de acuerdo con que el manual de procedimientos es una herramienta valiosa para las personas de nuevo ingreso, puesto que ellos no tienen una idea aun de cómo realizar sus actividades, y seguir el manual les ayudaría a guiarse y no cometer errores. Tan solo el 4% que corresponde a una persona considera que no es necesario puesto que se contrata a una persona de alta experiencia para los labores.

**4. ¿Señale las modalidades de atención al servicio al cliente que se aplican dentro de sus restaurantes?**

- a. Servicio a la carta
- b. Servicio Buffet
- c. Servicio Delivery
- d. Servicio ejecutivo
- e. Servicio de eventos

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	28	100%
B.	0	0%
C.	0	0%
D.	0	0%
E.	0	0%
<b>Total</b>	28	100%



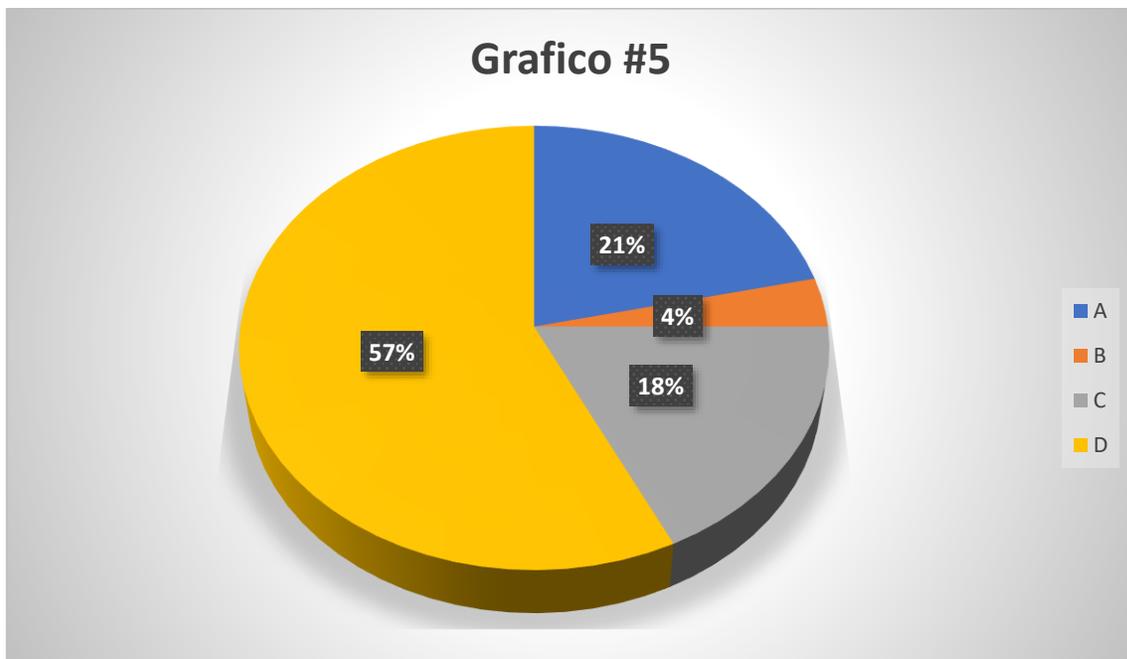
Figura 4. ¿Señale las modalidades de atención al servicio al cliente que se aplican dentro de sus restaurantes?

Análisis: El 100% de los encuestados menciona que el único servicio que ofrecen dentro de los restaurantes de Ligüiqui es a la carta, es decir, platos preparados al instante por pedido del cliente, el resto de los servicios es descartable para ellos puesto que no ofrecen ese tipo de servicios.

**5. ¿De qué forma el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas actual de los restaurantes de Ligüiqui brinda la eficacia necesaria?**

- a. Fácil atención al cliente
- b. Se disfruta más la comida
- c. Optimiza los procesos
- d. Todas de las anteriores

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	6	21%
B.	1	4%
C.	5	18%
D.	16	57%
<b>Total</b>	28	100%



*Figura 5. ¿De qué forma el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas actual de los restaurantes de Ligüiqui brinda la eficacia necesaria?*

**Análisis:** En esta pregunta se puede determinar que el 21% de los trabajadores correspondiente a 6 personas están de acuerdo un manual de procedimientos brinda una fácil atención del cliente, el 4% correspondiente a 1 persona eligió que se disfruta aún más la comida con un servicio de calidad, el 18% correspondiente a 5 personas menciona seguir el manual dentro del restaurante optimiza los procesos de los trabajadores para la preparación de los alimentos y bebidas, mientras que el 57% escogió todas las respuestas anteriores puesto que consideran que seguir un manual de procedimientos ofrece grandes ventajas en cuanto a su uso, puesto que optimiza cada uno de los procesos haciendo que sea más fácil atender al cliente y que disfrute aún más la comida y su visita al restaurante.

**6. Señale las ventajas que se obtienen al seguir las reglas establecidas en el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas por parte de los trabajadores**

- a. Ahorra tiempo de espera
- b. Optimiza los procesos
- c. Se garantiza la calidad de los productos
- d. Todas las anteriores

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	2	7%
B.	8	29%
C.	1	3%
D.	17	61%
<b>Total</b>	28	100%

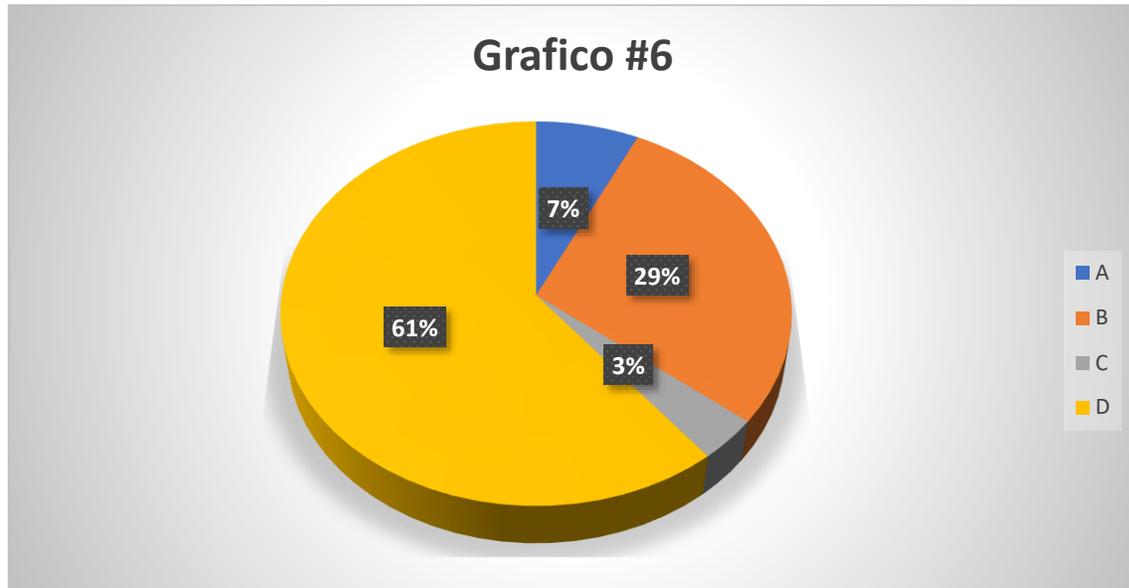


Figura 6. Señale las ventajas que se obtienen al seguir las reglas establecidas en el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas por parte de los trabajadores

**Análisis:** En esta pregunta, se entiende que el 7% que corresponde a 2 trabajadores considera que seguir un manual de procedimientos ahorra tiempo de calidad para la elaboración de más actividades, el 29% correspondiente a 8 personas menciona que optimiza lo procesos dentro de los restaurantes, el 3% que corresponde a 1 persona menciona que gracias al manual de procedimientos se escogen productos de calidad, mientras que el 61% correspondiente a 17 trabajadores que al seguir cada procedimiento de forma correcta, mejora la atención al cliente, de tal manera que recorte los tiempos de espera entre en cliente y su pedido, además de seguir la calidad de los productos de cerca para preparar platos al gusto del cliente, esto hace más sencillo su atención y satisfacción.

**7. Señale las actividades que el gerente prioriza dentro de un manual de procedimientos operativos para alimentos y bebidas:**

- a. Métodos de limpieza de cada área
- b. Preparación de los alimentos y bebidas

- c. Selección de los ingredientes de calidad
- d. Organización del personal
- e. Todas las anteriores

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	6	21%
B.	8	29%
C.	5	18%
D.	6	21%
E.	3	11%
<b>Total</b>	28	100%

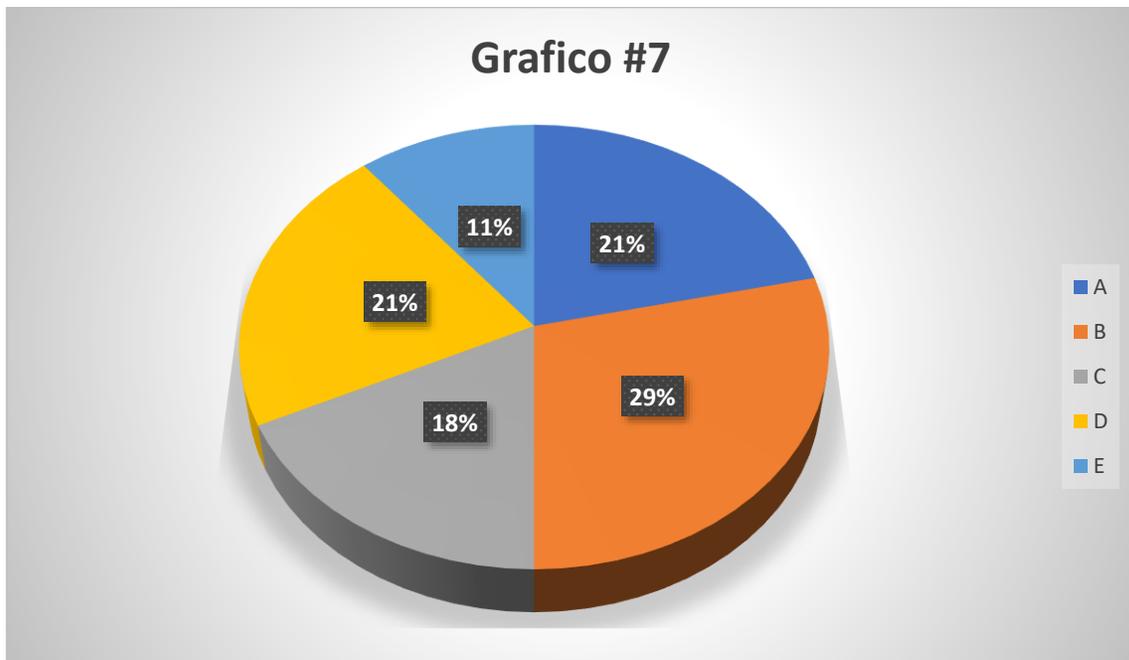


Figura 7. Señale las actividades que el gerente prioriza dentro de un manual de procedimientos operativos para alimentos y bebidas

**Análisis:** Mediante este análisis, se determina que 21% correspondiente a 6 personas menciona que su gerente prioriza la limpieza dentro de los establecimientos, el 29%

correspondiente a 8 personas determinar que la prioridad de su gerente es la preparación de alimentos y bebidas, el 18% correspondiente a 5 personas menciona que para su gerente la gestión de calidad de productos es importante, el 21% corresponde a 6 personas y menciona que su gerente prioriza el orden dentro del personal para ofrecer un servicio de calidad y en orden, mientras que 11% de 3 personas consideran que el gerente de cada restaurante prioriza actividades acorde a los establecido en los manuales de procedimientos, lo cual hace que cada uno de los trabajadores cumpla un rol importante dentro de ellos, a fin de que cada actividad que se realice sea de forma correcta y eficaz.

**8. Señale las estrategias que se pudieran aplicar para mejorar los procesos en los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui**

- a. Establecer nuevos objetivos
- b. Señalar cada una de las responsabilidades
- c. Contar con organigramas funcionales y estructurales
- d. Todas de las anteriores

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	4	14%
B.	3	11%
C.	2	7%
D.	19	68%
<b>Total</b>	28	100%

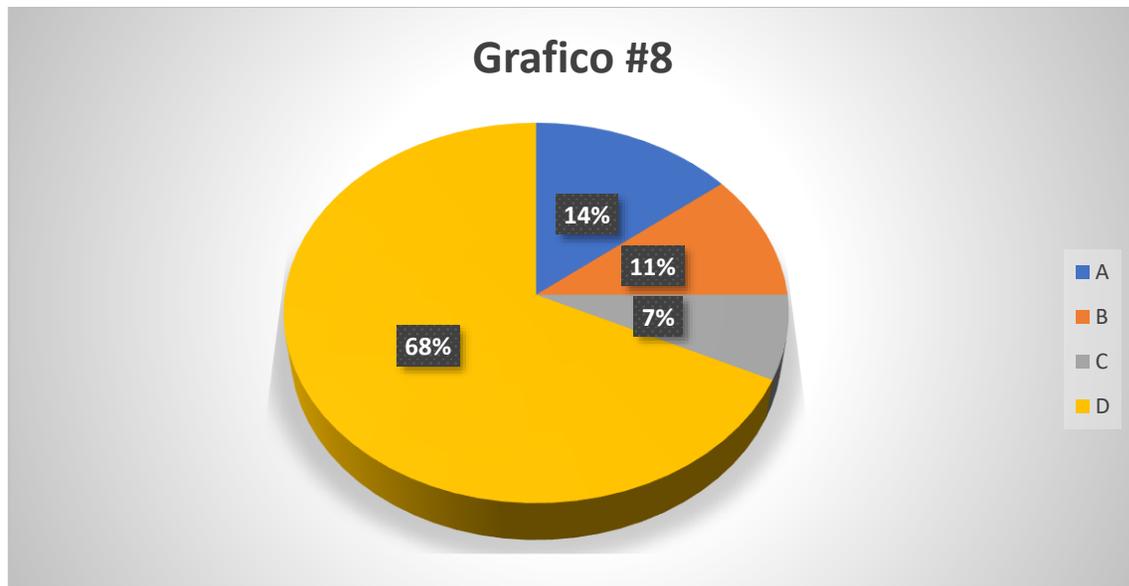


Figura 8. Señale las estrategias que se pudieran aplicar para mejorar los procesos en los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui

**Análisis:** En esta pregunta, se determina que el 14% correspondiente a 4 personas considera que una buena estrategia sería cambiar y reestablecer los objetivos de un manual de procedimientos de alimentos y bebidas, 11% correspondiente a 3 personas mencionan señalar cada una de las responsabilidades es fundamental para saber quién es el encargado de cada tarea, el 7% correspondiente a 2 personas mencionan establecer organigramas ayudara a saber quién debe cumplir dichas actividades y existirá un orden mayor dentro de los restaurantes, y por ultimo 68% correspondiente a 16 trabajadores tienen conocimiento sobre futuras recomendaciones en cuanto a las actividades y procesos de un manual para el departamento de alimentos y bebidas, con el fin de mejorar y optimizar cada uno de los procesos.

**9. ¿Cuáles son los procesos correctos para brindar eficacia en la atención al cliente sobre los alimentos y bebidas?**

- a. Ser respetuoso
- b. Seguir los objetivos del manual
- c. Seguir los procedimientos al pie de la letra

d. Establecer un vínculo entre el cliente

Opciones	Respuesta	Porcentaje
A.	7	25%
B.	5	18%
C.	10	36%
D.	6	21%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

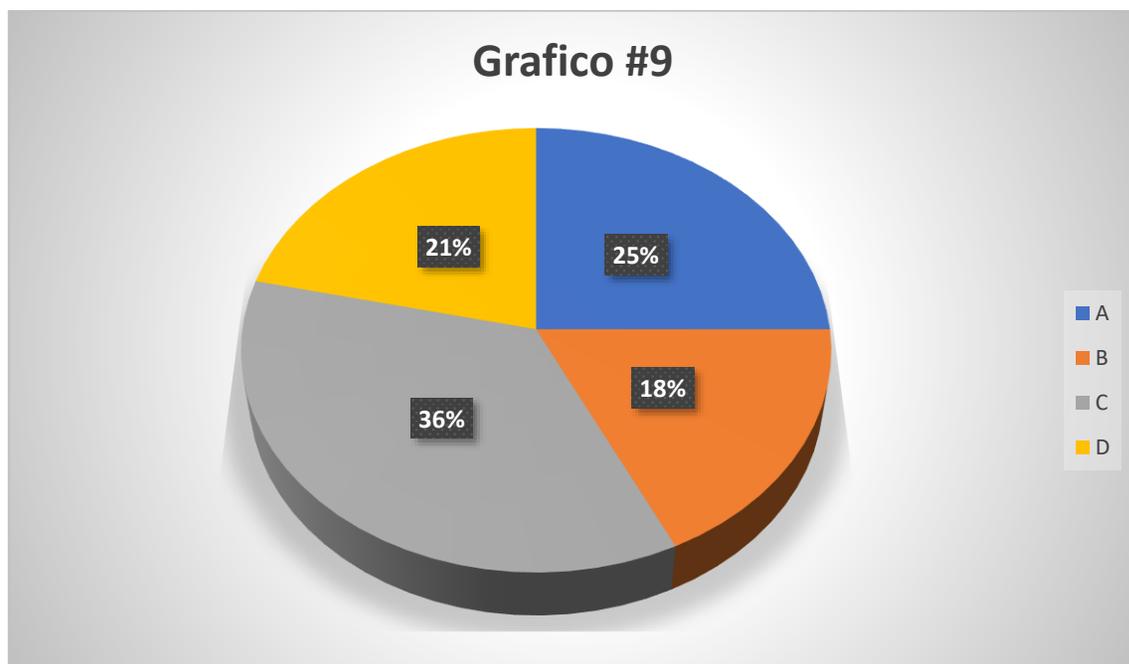


Figura 9. ¿Cuáles son los procesos correctos para brindar eficacia en la atención al cliente sobre los alimentos y bebidas?

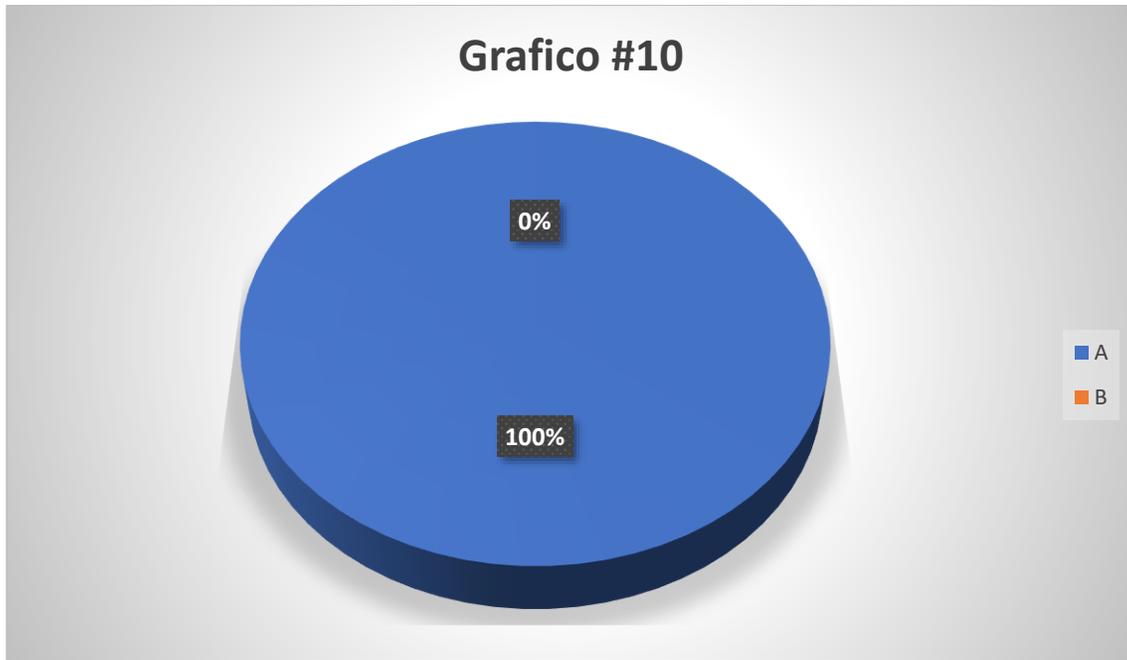
**Análisis:** Se determina 25% de los trabajadores que corresponde a 7 personas mencionan que ser amable con el cliente brinda eficacia en la atención al cliente, 18% correspondiente a 5 personas menciona que los procesos correctos son seguir el manual al pie de la letra para no cometer errores futuros, el 36% correspondientes a 10 personas mencionan que seguir el manual como debe ser atraerá grandes ventajas, y para concluir el 21% correspondiente de 6 personas

consideran que establecer un vínculo con el cliente significa que cuentan con una capacidad de atención al cliente muy efectiva, puesto que establecen un buen servicio mostrando respeto y creando un vínculo importante para una buena atención con el cliente, de esta forma siguen el manual de procedimientos al pie de la letra.

**10. ¿Le gustaría recibir capacitación respecto los manuales de procedimientos de alimentos y bebidas para mejorar la calidad del servicio que se brinda en los restaurantes de Ligüiqui?**

- a. Si
- b. No

<b>Opciones</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
A.	28	100%
B.	0	0%
<b>Total</b>	28	100%



*Figura 10. ¿Le gustaría recibir capacitación respecto los manuales de procedimientos de alimentos y bebidas para mejorar la calidad del servicio que se brinda en los restaurantes de Ligüiqui?*

**Análisis:** Se determina que todos los trabajadores de los restaurantes de Ligüiqui les gustaría conocer más sobre los manuales de procedimientos y cuál es la forma correcta y más efectiva de seguirla y aplicar para satisfacer al cliente. Es decir, al 100% de los encuestados les gustaría recibir una capacitación sobre los manuales de procedimientos

## 4.2. Entrevista dirigida a los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui.

Tabla 1. Entrevista dirigida a los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui

Restaurantes	1. ¿Usted tiene conocimiento sobre los manuales de procedimiento operativos de alimentos y bebidas de los restaurantes?	2. ¿Cuentan ustedes con manuales de procedimientos operativos en el departamento de alimentos y bebidas? En caso de tenerlo, ¿cuál es?	3. ¿Qué función tiene un manual de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui?	4. ¿Considera que el manual de procedimientos de su restaurante ayuda a mejorar el servicio?	5. ¿Qué tan importante es para usted manejar un manual de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas en su restaurante?	6. ¿Qué estrategias utilizaría para mejorar las reglas dentro de un Manual de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas en su restaurante?	7. ¿Le gustaría recibir una capacitación para conocer y aplicar manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas para su restaurante?	8. ¿Le gustaría recibir un Manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas?
<b>El pulpo</b>	Claro que si, aquí en el restaurante nos manejamos con este manual porque nos ayuda a desempeñar nuestras actividades	Si, contamos con el manual de procedimientos de alimentos y bebidas	Este manual nos ayuda a mejorar nuestras actividades	Claro que sí, los clientes se van felices	Es muy importante para saber que tenemos que hacer	Mejorar la recepción de calidad de productos	Si me gustaría	Si para comparar con los nuestros nuevas cosas
<b>Las bandejas marinerias</b>	Si, todos los locales deben manejar uno	Claro, se llama manual de procesos de preparación de alimentos	Nos sirve como una guía orientada al desarrollo de nuestros objetivos	Obvio para eso lo usamos para mejorar nuestro servicio	Muy importante porque nos permite guiarnos para brindar el servicio correcto	Mejorar la organización de los trabajadores para un mejor desempeño	Claro porque no	Si muchas gracias
<b>Los corrales marinos</b>	Si, todo gerente debe priorizar que se siga este manual	Si, manual de procesos activos	Nos ayuda a mejorar la calidad del servicio	Si el manual es de gran ayuda para mejorar nuestros servicios	Es de gran ayuda y muy importante para ofrecer un buen servicio	Agregar a nuevos métodos de preparación de alimentos	Si claro que si	Si me gustaría ayudan mucho
<b>El cangrejo</b>	Obvio porque se deben usar los manuales de procesos en todos los restaurantes	Si, contamos con un manual que se llama "Manual de preparación de comida"	Guia a nuestros empleados a hacer mejor las cosas	Si los manuales nos indican como preparar los alimentos para los clientes	Es muy importante para saber que tenemos que hacer	Implementar nuevos platos a los menú y formas de preparación	Si, los manuales como le digo son muy importantes seguirlos de cerca	Si para reemplazar el actual

<b>El cacique de Ligüiqui</b>	Claro, todo restaurante debe contar con procesos establecidos para sus actividades	Tenemos el manual de proceso de comida	Nos ayuda a optimar nuestro desempeño en el trabajo	Si es muy efectivo el manual de procedimientos	Es muy importante para realizar correctamente nuestros objetivos	Capacitar al personal para brindar un mejor servicio de presentación de platos	Si claro para aprender más y aplicar estrategias	Si me gustaría tener uno nuevo
<b>Las balsillas</b>	Si, sin este manual de procedimientos habría que ordenar cada cosas por hacer	Si, contamos con el manual de procesos alimentos y bebidas	Mejora los procesos de preparación de comida	Los clientes se sienten a gusto con nuestra atención	Es importante para brindar un buen servicio a nuestros clientes y saber cómo lo tenemos que hacer	Agregar una mejor organización en los trabajadores	Si me ayudará mucho	Si claro cómo no, será de mucha ayuda
<b>Rosa del mar</b>	Si, los manuales son muy importantes para guiarnos	Si, el que usamos aquí es el manual de alimentos	Nos ayuda a brindarle un mejor servicio al cliente con buenos platos	Claro que si nos sirve para mejorar nuestras comidas	Considero que es muy importante para la preparación de la comida y los jugos	Establecer nuevas medidas de sanidad para la preparación de platos	Si estamos a las ordenas para cualquier novedad	Gracias, si me gustaría recibir uno
<b>ANALISIS</b>	Se analiza que todos los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui tienen conocimientos sobre los manuales	Se analiza que todos los restaurantes cuentan con un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas	Se analiza que los gerentes esta consientes de los beneficios que brinda un manual de procedimientos de alimentos y bebidas	Los gerentes de cada restaurantes consideran que seguir un manual de procedimientos mejoran sus servicios	Para todos los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui es muy importante hacer uso de los manuales de procedimientos	Se analiza que los gerentes eligieron estrategias efectivas para mejorar sus procesos dentro de los restaurantes y satisfacer al cliente	Se analiza que todos los gerentes de los restaurantes les gustaría capacitarse más sobre los manuales de procedimientos de alimentos y bebidas	Se analiza que todo los gerentes les gustaría recibir un manual para el nuevo desempeño de sus actividades

*Fuente. Elaboración propia.*

## **Capítulo V. Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui.**

### **5.1. Manual de procedimiento operativos para el departamento de alimentos y bebidas para los restaurantes de Ligüiqui.**

#### **Introducción**

Un manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas se trata de un documento físico que especifica los procesos que se llevan a cabo dentro de los restaurantes para garantizar un servicio rápido y eficaz para la satisfacción del cliente.

Contar con una manual de procedimientos permite orientar y guiar a los trabajadores durante un procedimiento de inicio a fin para cumplir un objetivo en específico.

Un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas se considera una herramienta muy importante para la correcta selección, elaboración y preparación de los platos y bebidas que el cliente degustara, y así mismo calificara el servicio.

#### **Objetivo**

El objetivo de la elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de alimentos y bebidas es optimizar, agilizar y mejorar las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de los restaurantes por parte de los trabajadores, para que de esta forma puedan cumplir con sus tareas y procedimientos asignados a cada área establecida. Llevando a cabo este objetivo se optimizan los procedimientos, es decir el índice de cometer errores es muy bajo, puesto que todo se encuentra bien estructurado.

### 5.1.1. Procedimiento de control de calidad de productos

Tabla 2. Procedimiento de control de calidad de productos

<b>Título de Procedimiento</b>	Procedimiento de control de calidad de productos
<b>Código de procedimiento</b>	Código 4.1.
<b>Departamento</b>	Alimentos y bebidas
<b>Entrada en vigor</b>	17-07-2023
<b>Plazo de ejecución</b>	30-60 minutos
<b>Periodicidad</b>	Diario
<b>Descripción</b>	Controlar la calidad de los productos que ingresan por compra, para la preparación de los alimentos
<b>Objetivos del procedimiento</b>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar la calidad de los productos</li></ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar la frescura de los productos</li><li>• Verificar la fecha de elaboración de los productos</li><li>• Controlar la sanidad de los productos</li></ul>

<b>Relación de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavarse correctamente las manos</li> <li>• Colocarse el traje y guantes para recepción de los productos</li> <li>• Empezar la verificación de productos por medio del tacto</li> <li>• Distribuir los productos de calidad para su respectiva compra</li> <li>• Una vez distribuidos cancelar el saldo de la compra</li> <li>• Ingresar los productos que necesitan refrigeración a los congeladores para su manteamiento</li> <li>• Colocar en un ambiente fresco los productos naturales</li> <li>• Retirarse el traje, los guantes y desecharlos</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Gerente o jefe supervisión
<b>Observaciones</b>	Se recomienda estar atento a cada uno de los productos que ingresan a la cocina que serán considerados para la elaboración de los alimentos

*Fuente. Elaboración propia*

### 5.1.2. Proceso de preparación de la cocina

Tabla 3. Proceso de preparación de cocina

<b>Título de Procedimiento</b>	Proceso de preparación de la cocina
<b>Código de procedimiento</b>	Código 4.2.
<b>Departamento</b>	Alimentos y bebidas
<b>Entrada en vigor</b>	17-07-2023
<b>Plazo de ejecución</b>	30-40 minutos
<b>Periodicidad</b>	Diario
<b>Descripción</b>	Dejar preparada la cocina en un buen estado salubre para el ingreso de los alimentos, preparación de los mismo en un ambiente limpio.
<b>Objetivos del procedimiento</b>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar y preparar la cocina para el ingreso de los productos</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asear la cocina en todo lugar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asear los utensilios de cocina</li> <li>• Mantener el área despejada</li> </ul>
<b>Relación de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la cocina y encender todas las luces</li> <li>• Abrir todas las ventanas para el aire fresco</li> <li>• Lavarse las manos</li> <li>• Colocarse el traje de cocina</li> <li>• Lavar y secar los utensilios de cocina con productos de limpieza de calidad</li> <li>• Ordenar cada uno de los utensilios de cocina en su lugar</li> <li>• Despejar el área para tener espacios para el paso</li> <li>• Ordenar el espacio de trabajo de las distintas áreas</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Personal de cocina
<b>Observaciones</b>	Controlar la limpieza de las áreas para la correcta elaboración de los platos.

*Fuente. Elaboración propia*

### 5.1.3. Proceso de revisión del menú y los platos a la carta

Tabla 4. Proceso de revisión del menú y los platos a la carta

<b>Título de Procedimiento</b>	Proceso de revisión del menú y los platos a la carta
<b>Código de procedimiento</b>	Código 4.3.
<b>Departamento</b>	Alimentos y bebidas
<b>Entrada en vigor</b>	17-07-2023
<b>Plazo de ejecución</b>	10-15 minutos
<b>Periodicidad</b>	Diario
<b>Descripción</b>	Verificar los platos que se encuentran dentro del menú para brindar la información al personal de cocina
<b>Objetivos del procedimiento</b>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar los platos establecidos en la carta</li> </ul> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los platos para preparar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar las preferencias del cliente</li> </ul>
<b>Relación de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocarse el traje de mesero para la atención al cliente</li> <li>• Verificar una buena presentación</li> <li>• Tomar el menú y verificar los platos a la carta para brindar la información al personal de cocina</li> <li>• Colocar los platos que se servirán como promoción del día</li> <li>• Arreglar y limpiar las mesas y mesones</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Meseros.
<b>Observaciones</b>	Controlar los alimentos que se vayan a preparar con los productos de calidad para la satisfacción del cliente

*Fuente. Elaboración propia*

#### 5.1.4. Proceso de preparación de platos de alimentos cárnicos

Tabla 5. Proceso de preparación de platos de alimentos cárnicos

<b>Título de Procedimiento</b>	Proceso de preparación de platos de alimentos cárnicos
<b>Código de procedimiento</b>	Código 4.4.
<b>Departamento</b>	Alimentos y bebidas
<b>Entrada en vigor</b>	17-07-2023
<b>Plazo de ejecución</b>	30-40 minutos
<b>Periodicidad</b>	Diario
<b>Descripción</b>	Seleccionar los productos cárnicos para la elaboración de los platos del día con dicho producto
<b>Objetivos del procedimiento</b>	<p><b>Objetivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de alimentos cárnicos</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de productos de calidad</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder con la preparación de los platos</li> <li>• Verificar la presentación del plato</li> </ul>
<b>Relación de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavarse las manos y colocarse el traje de cocina con gorro incluido</li> <li>• Ingreso de los productos seleccionados de calidad a la cocina</li> <li>• Selección de los cárnicos de calidad para elaborar los platos seleccionados</li> <li>• Proceder a lavar los cárnicos para su desinfección</li> <li>• Proceder a limpiar y quitar las grasas malas de los productos cárnicos con los cuchillos</li> <li>• Proceder a cocer, hervir o aliñar el producto cárnico dependiendo del plato en elaboración</li> <li>• Proceder a sazonar con productos naturales, freír con aceite o marinar para su preparación</li> <li>• Proceder a cocinar el acompañamiento del cárnico como, arroz, patacones o fideos.</li> <li>• Emplatado del plato cárnico a la carta</li> <li>• Salida de la cocina para su degustación</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Personal de cocina
<b>Observaciones</b>	Verificar que el plato elaborado se encuentre en perfectas condiciones para el consumo del cliente.

*Fuente. Elaboración propia*

### 5.1.5. Servicio al cliente de alimentos y bebidas

Tabla 6. Servicio al cliente de alimentos y bebidas

<b>Título de Procedimiento</b>	Servicio al cliente de alimentos y bebidas
<b>Código de procedimiento</b>	Código 4.5.
<b>Departamento</b>	Alimentos y bebidas
<b>Entrada en vigor</b>	17-07-2023
<b>Plazo de ejecución</b>	4 a 7 minutos
<b>Periodicidad</b>	Diario
<b>Descripción</b>	Dejar preparado todo para la fácil atención del cliente, para que todo marche bien y no existan inconvenientes en cuanto a la atención y salubridad.
<b>Objetivos del procedimiento</b>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar al cliente un servicio de calidad</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar los mejores platos de la carta seleccionada con los productos de calidad</li> <li>• Satisfacer las necesidades de consumo del cliente</li> </ul>
<b>Relación de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente actuando con respecto y amabilidad, el cliente siempre tiene la razón.</li> <li>• Ofrecimiento de bebidas para recibir al cliente como una bienvenida.</li> <li>• Recepción del pedido de los clientes</li> <li>• Preparación de los platos seleccionados en el tiempo máximo de 30-40 minutos.</li> <li>• Entrega del plato al cliente para su degustación (preguntar si se le ofrece algo adicional)</li> <li>• Priorizar la atención al cliente en cualquier necesidad.</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Meseros.
<b>Observaciones</b>	Controlar la preparación y calidad del plato en cuanto a la presentación al cliente, priorizar que no contenga ningún desperfecto, brindar un servicio de calidad para lograr su satisfacción.

*Fuente. Elaboración propia.*

## Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

### 6. Conclusiones

Dentro de este proyecto de investigación se llegó a las siguientes conclusiones de acuerdo con los objetivos específicos establecidos.

- ✚ Un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas es una herramienta muy importante dentro de los restaurantes puesto que en él se establecen los procedimientos a seguir por parte de los trabajadores o personas de servicio, para cumplir con las actividades correspondientes de cada área y así funcionar haciendo un gran trabajo en equipo. Dentro del manual del procedimientos de alimentos y bebidas para los restaurantes de Ligüiqui se establece que su estructura debiera contar con: título y código de procedimiento; una introducción corta en donde se explique el procedimiento; la organización o departamento establecido; la descripción del procedimiento, en donde se establezcan cada una de las actividades a seguir; la responsabilidad o persona asignada para la tarea; y la supervisión y observaciones correspondientes que debe tener cada uno de estos procesos para cumplir con los objetivos planteado dentro de este.
- ✚ Los procesos técnicos-operativos de un manual de procedimientos se establece de acuerdo con la necesidad del servicio, es decir cada proceso debe cumplir y cubrir una necesidad para desarrollar una actividad que permita cumplirlo, por ejemplo para la preparación de los alimentos se prioriza mantener procesos de recepción de productos, control de calidad de productos, proceso preparación de alimentos y su atención al cliente hasta llevarle el plato para su degustación.

- ✚ Mediante la información recopilada sobre la estructura, modelos de manuales correspondientes para el departamento de alimentos y bebidas y los respectivos procesos operativos se logró diseñar un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas para los restaurantes de Ligüiqui de la ciudad de Manta, con el fin de mejorar sus procedimientos y operaciones para brindar un mejor servicio al cliente.

## **6.1. Recomendaciones**

- ✚ Se recomienda capacitar a los trabajadores de los restaurantes de Ligüiqui sobre los procedimientos operativos de alimentos y bebidas para que brinden un servicio de calidad y les genere éxito en sus actividades.
- ✚ Se recomienda a los gerentes priorizar y crear nuevas estrategias que faciliten la atención al cliente en cuanto alimentos y bebidas para satisfacer aún más sus peticiones.
- ✚ Se recomienda evaluar los manuales de procedimientos de alimentos y bebidas actuales para verificar si cumplen con los requisitos estructurales y si los clientes están satisfechos con el servicio.

## Bibliografía

- Bilski, E. (s.f.). *Características de un Manual de Procedimientos*. Obtenido de <https://www.caracteristicass.de/manual-procedimientos/>
- Del Toro, M. (2011). Calidad de servicios. *Gestiopolis*.
- Discovery . (Diciembre de 2015). *¿Qué es la gestión de restaurantes?* Obtenido de <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/gestion-de-restaurantes/>
- Patronomia, escuelas, cursos y talleres. (2014). *Qué es la gestión de alimentos y bebidas*. Obtenido de <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/gastronomia/gestion-de-alimentos-y-bebidas/>
- Gomez, G. (01 de Diciembre de 2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gonzales, H. (2016). Mejora de Gestion . *Wordpress*.
- Guevera Reinoso, L. (2011). *Mejoramiento del área de alimentos y bebidas del refugio Jose Rivas*. Quito- Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. Escuela de Hotelería.
- INEC, I. n. (2010). *Actividades económicas*.
- Leonart Tomás, G. (2020). Manual de Procedimientos de Departamento Alimentos y Bebidas - Hotelería. *Turismo de Reuniones, incentivos, congresos y exposiciones*, Pag. 9-73.
- Monsalve, C., y Hernández, S. (2015). calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos. *Scielo*.
- Nacional, A. (2002). Ley de Turismo. pp. 11.
- Nacional, A. (2002). REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS. pp. 43.

- Orduna, G., & Urpí, C. (2010). Turismo cultural como experiencia educativa de ocio. *POLIS. Revista Latinoamericana*, Pag. 1-62.
- Peralta Garcia, M. R. (2015). *Modelo de Costos Hoteleros Aplicado al Hotel Perla Verde de La Ciudad De Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autonoma de los Andes. UNIANDES.
- Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, Volumen 7, nº 2.
- Rodriguez, J. (21 de Noviembre de 2022). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Valdes, T. (2011). Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana. *Redalyc*.
- Vehovar, V., Toepoel, V., & Steinmetz, S. (2016). El manual de Sage de métodos de encuesta. *Reino Unido: SAGE Publication* , pág. 329-45.
- Vera, L., y Luiz, A. (2009). Estrategia el sector de alimentos y bebidas. *Redalyc*.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Scielo*, vol.9 no.3.
- Yacelga, D. (2016). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE COCINA Y SERVICIO PARA EL RESTAURANTE "POLLOS PARA TI" DE SEGUNDA CATEGORÍA EN LA CUIDAD DE QUITO*. Quito: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.
- Zambrano, C. (2013). Manual de procesos y procedimientos para el área de. *Hotel Escuela*.

**Anexos.**



**Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades**

**Carrera de Hospitalidad y Hotelería**

La presente encuesta tiene como objetivo analizar los conocimientos que tienen los empleados de los restaurantes de Ligüiqui acerca de un Manual de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas. En esta investigación contribuirá al desarrollo del proyecto de investigación cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. CASO RESTAURANTES DE LIGUIQUI, MANTA”**

Agradezco sus respuestas.

Preguntas con relación al tema a investigar.

- 1. Los manuales de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas de los restaurantes de Ligüiqui cuentan con:**
  - a. Descripción de procesos
  - b. Menú de la bebidas y alimentos
  - c. Marco normativo

**2. ¿Qué nivel de importancia tienen los manuales de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui?**

- a. Muy importante
- b. Menos importante
- c. Nada importante

**3. ¿Considera que un manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui son una guía valiosa para el personal nuevo?**

- a. Si
- b. No

**4. ¿Señale las modalidades de atención al servicio al cliente que se aplican dentro de sus restaurantes?**

- a. Servicio a la carta
- b. Servicio Buffet
- c. Servicio Delivery
- d. Servicio ejecutivo
- e. Servicio de eventos

**5. ¿De qué forma el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas actual de los restaurantes de Ligüiqui brinda la eficacia necesaria?**

- a. Fácil atención al cliente
- b. Se disfruta más la comida

- c. Optimiza los procesos
- d. Todas de las anteriores

**6. Señale las ventajas que se obtienen al seguir las reglas establecidas en el manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas por parte de los trabajadores**

- a. Ahorra tiempo de espera
- b. Optimiza los procesos
- c. Se garantiza la calidad de los productos
- d. Todas las anteriores

**7. Señale las actividades que el gerente prioriza dentro de un manual de procedimientos operativos para alimentos y bebidas:**

- a. Métodos de limpieza de cada área
- b. Preparación de los alimentos y bebidas
- c. Selección de los ingredientes de calidad
- d. Organización del personal
- e. Todas las anteriores

**8. Señale las estrategias que se pudieran aplicar para mejorar los procesos en los manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas de los restaurantes de**

**Ligüiqui:**

- a. Establecer nuevos objetivos
- b. Señalar cada una de las responsabilidades

- c. Contar con organigramas funcionales y estructurales
- d. Todas las anteriores

**9. ¿Cuáles son los procesos correctos para brindar eficacia en la atención al cliente sobre los alimentos y bebidas?**

- a. Ser respetuoso
- b. Seguir los objetivos del manual
- c. Seguir los procedimientos al pie de la letra
- d. Establecer un vínculo entre el cliente

**10. ¿Le gustaría recibir capacitación respecto los manuales de procedimientos de alimentos y bebidas para mejorar la calidad del servicio que se brinda en los restaurantes de Ligüiqui?**

- a. Si
- b. No



**Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades**

**Carrera de Hospitalidad y Hotelería**

La presente encuesta tiene como objetivo analizar los conocimientos que tienen los gerentes de los restaurantes de Ligüiqui acerca de un Manual de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas. En esta investigación contribuirá al desarrollo del proyecto de investigación cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. CASO RESTAURANTES DE LIGUIQUI, MANTA”**

Agradezco sus respuestas.

Preguntas con relación al tema a investigar.

1. ¿Usted tiene conocimiento sobre los manuales de procedimiento operativos de alimentos y bebidas de los restaurantes?
2. ¿Cuentan ustedes con manuales de procedimientos operativos en el departamento de alimentos y bebidas? En caso de tenerlo, ¿cuál es?
3. ¿Qué función tiene un manual de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas dentro de los restaurantes de Ligüiqui?
4. ¿Considera que el manual de procedimientos de su restaurante ayuda a mejorar el servicio?

5. ¿Qué tan importante es para usted manejar un manual de procedimientos operativos del departamento de alimentos y bebidas en su restaurante?
6. ¿Qué estrategias utilizaría para mejorar las reglas dentro de un Manual de procedimientos operativos para el departamento de alimentos y bebidas en su restaurante?
7. ¿Le gustaría recibir una capacitación para conocer y aplicar manuales de procedimientos operativos de alimentos y bebidas para su restaurante?
8. ¿Le gustaría recibir un Manual de procedimientos operativos de alimentos y bebidas?

# PROYECTO INVESTIGACIÓN\_ALISSON-OSCAR

6%

Similitudes



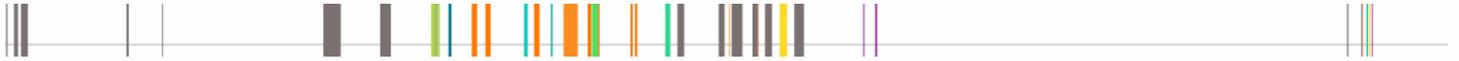
4% Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: PROYECTO INVESTIGACIÓN\_ALISSON-OSCAR.pdf  
ID del documento: 9ef9c1a7d756063982d191ff4ed5cc1fd047e6b6  
Tamaño del documento original: 1015,59 kB

Depositante: EMIL VIERA MANZO  
Fecha de depósito: 21/7/2023  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 21/7/2023

Número de palabras: 13.442  
Número de caracteres: 93.444

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>repositorio.espam.edu.ec</b>   Manual de procedimientos para la mejora de gestión de... http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/731/7/TT80.pdf.txt 12 fuentes similares	5%		Palabras idénticas : 5% (804 palabras)
2	<b>repositorio.espam.edu.ec</b> https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/731/1/TT80.pdf 8 fuentes similares	5%		Palabras idénticas : 5% (760 palabras)
3	<b>blog.hubspot.es</b>   Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno (con ejempl... https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa 4 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (250 palabras)
4	<b>www.caracteristicass.de</b>   Características de un Manual de Procedimientos https://www.caracteristicass.de/manual-procedimientos/ 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (142 palabras)
5	<b>1library.co</b>   MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN ALIMENTOS Y BEBIDAS https://1library.co/article/manual-de-procedimiento-en-alimentos-y-bebidas.lq5493wy 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (105 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>filosofia.co</b>   Clasificación de manuales por su contenido - Filosofía https://filosofia.co/faq/clasificacion-de-manuales-por-su-contenido/#:-:tex=¿Cuál es la estructura de u...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (35 palabras)
2	<b>repositorio.espam.edu.ec</b>   Manual de procedimientos para la mejora de procesos e... http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/727/7/TT76.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (36 palabras)
3	<b>blog.gitnux.com</b>   Manual de procedimientos: qué es, ventajas, estructura, ejemplos... https://blog.gitnux.com/es/manual-de-procedimientos/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)
4	<b>localhost</b>   MEJORAR EL PROCESO DE SECADO DEL ARROZ EN LA PILADORA"EL PORVE... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/596/3/Tesis PDF.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (19 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #5ec40d El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/gestion-de-restaurantes/>
- <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/gastronomia/gestion-de>
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos>