



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede  
Ibarra

**ESCUELA DE GESTIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS  
GESTURH**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO**

**TEMA:**

PROPUESTA DE PROCESO PARA EL SERVICIO DE DELIVERY POST COVID-19  
DEL ESTABLECIMIENTO “HORNADOS ROSITA” DE LA CIUDAD DE IBARRA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
GASTRONÓMICAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible  
local y global

AUTOR: Santiago Antamba Cadena

ASESOR: Mgs. Juan Carlos Andrade

IBARRA, Julio – 2022

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Ibarra, 27 de junio 2022

Mgs. Juan Carlos Andrade

ASESOR

### **CERTIFICA:**

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Gestión en Empresas Turísticas y Hoteleras (GESTURH), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f.) .....  


Mgs. Juan Carlos Andrade

C.C.: 1002165213

## PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f):  .....

Mgs. Juan Carlos Andrade

C.C.: 1002165213

(f):  .....

Mgs. Gonzalo Rubio

C.C.: 1001933462

(f):  .....

Mgs. Ronny Soriano

C.C.: 0923906747

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Lander Santiago Antamba Cadena, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilizations de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 29 de julio de 2022

f):  .....

Lander Santiago Antamba Cadena

C.C.: 100398382-0

## AUTORÍA

Yo, Lander Santiago Antamba Cadena, portador de la cédula de ciudadanía N° 1003983820, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

f):  .....

Lander Santiago Antamba Cadena

C.C.: 100398382-0



4.1.3.	<b>Seguridad alimentaria</b> .....	13
4.1.3.1.	<b>Alcance de la seguridad alimentaria</b> .....	14
4.1.3.2.	<b>Las Buenas Prácticas de Manufactura</b> .....	15
4.1.3.3.	<b>Análisis de peligros y de puntos críticos de control</b> .....	15
4.1.4.	<b>Medidas de Bioseguridad</b> .....	16
4.1.5.1.	<b>Normas generales</b> .....	19
4.1.5.2.	<b>Atención al cliente</b> .....	20
4.1.5.3.	<b>Preparación de pedidos</b> .....	20
4.1.5.4.	<b>Transporte</b> .....	21
4.1.5.5.	<b>Entrega de productos</b> .....	21
4.2	<b>Marco geográfico</b> .....	22
4.2.1	<b>Reseña histórica de Hornados Rosita</b> .....	22
4.3	<b>Marco legal</b> .....	23
4.3.1.	<b>Constitución de la República del Ecuador</b> .....	23
4.3.1.1.	<b>Capítulo segundo. - Derechos del buen vivir. Sección primera: agua y alimentación</b> .....	23
4.3.1.2.	<b>Sección séptima: salud</b> .....	24
4.3.2.	<b>Ley Orgánica de Salud</b> .....	24
4.3.2.1.	<b>De la alimentación y nutrición</b> .....	25
4.3.2.2.	<b>De los alimentos</b> .....	26

4.3.3.	Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo .....	26
4.3.3.1.	Art. 38.- Cocinas .....	26
4.3.4.	Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.....	27
5.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	28
5.1.	Metodología .....	28
5.1.1.	Métodos.....	28
5.1.2.	Instrumentos.....	29
5.1.3.	Enfoque de la investigación.....	29
5.2.	Diseño metodológico.....	¡Error! Marcador no definido.
5.3.	Determinación de la muestra .....	32
5.3.1.	Población.....	32
6.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	34
6.1.	Resultados .....	34
6.1.1.	Tabulación de las encuestas .....	34
6.1.1.1.	Resultados de las encuestas.....	46
6.1.2.	Resultados de entrevistas .....	47
6.1.2.1.	Datos de las personas entrevistadas.....	47
6.1.2.2.	Entrevistas.....	48
6.1.2.3.	Interpretación de las entrevistas y la trazabilidad entre respuestas.....	57

<b>6.1.2.4.</b>	<b>Análisis general de las entrevistas.....</b>	59
<b>6.1.3.</b>	<b>Resultados de la validación del servicio del delivery Hornados Rosita ..</b>	60
<b>6.2.</b>	<b>Discusión .....</b>	63
<b>6.3.</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	65
7.	<b>CONCLUSIONES .....</b>	109
8.	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	111
9.	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	113
10.	<b>CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO.....</b>	119
11.	<b>ANEXOS.....</b>	120

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Correcto lavado de manos .....	18
<b>Figura 2</b> Tabla de diseño metodológico.....	31
<b>Figura 3</b> Cálculo de la muestra .....	32
<b>Figura 4</b> Género .....	34
<b>Figura 5</b> Ingresos .....	35
<b>Figura 6</b> Edad.....	36
<b>Figura 7</b> Conocimiento acerca del delivery .....	37
<b>Figura 8</b> Confiabilidad del delivery Post COVID-19 .....	38
<b>Figura 9</b> Precio del producto.....	39
<b>Figura 10</b> Interés en delivery para Hornados Rosita.....	40
<b>Figura 11</b> Potencial consumo del delivery Hornados Rosita.....	41
<b>Figura 12</b> Valoración de uso de protocolos de bioseguridad.....	42
<b>Figura 13</b> Disminución de contagios mediante propuesta de procesos .....	43
<b>Figura 14</b> Preferencia tiempo de entrega .....	44
<b>Figura 15</b> Preferencia de difusión.....	45
<b>Figura 16</b> Datos de los entrevistados .....	47
<b>Figura 17</b> Índice documentos del departamento de gestión de reservas .....	67

<b>Figura 18</b> Manual de funciones.....	68
<b>Figura 19</b> Organigrama estructural del establecimiento Hornados Rosita .....	69
<b>Figura 20</b> Mapa de procesos Hornados Rosita .....	69
<b>Figura 21</b> Flujograma contacto con el cliente.....	70
<b>Figura 22</b> Instructivo redes sociales.....	71
<b>Figura 23</b> Información .....	72
<b>Figura 24</b> Cliente se contacta por Facebook .....	72
<b>Figura 25</b> Documento mejor atención.....	73
<b>Figura 26</b> Instructivo costo y entregas a domicilio.....	74
<b>Figura 27</b> Documento toma de pedido.....	75
<b>Figura 28</b> Documento datos para la entrega a domicilio .....	75
<b>Figura 29</b> Flujograma toma de pedidos .....	76
<b>Figura 30</b> Documento menú Hornados Rosita.....	77
<b>Figura 31</b> Documento lo que se desea adquirir según la carta.....	78
<b>Figura 32</b> Instructivo pedido a realizar en establecimiento Hornados Rosita.....	79
<b>Figura 33</b> Documento datos de ubicación.....	80
<b>Figura 34</b> Instructivo forma de pago.....	80
<b>Figura 35</b> Instructivo entrega de pedido al cliente.....	81
<b>Figura 36</b> Flujograma orden de producción.....	82
<b>Figura 37</b> Instructivo elaboración de los productos de Hornados Rosita .....	83

<b>Figura 38</b> Documento elaboración y estructuración del hornado .....	84
<b>Figura 39</b> Instructivo como llevar el pedido en la mochila de encomiendas.....	85
<b>Figura 40</b> Instructivo ponemos a prueba a los trabajadores de todo lo explicado acerca del producto .....	86
<b>Figura 41</b> Flujograma check de calidad .....	87
<b>Figura 42</b> Instructivo estrategias para el mejoramiento continuo del producto.....	88
<b>Figura 43</b> Documento con los estándares de calidad .....	88
<b>Figura 44</b> Inspección de calidad durante la producción.....	89
<b>Figura 45</b> Documento de rutas .....	90
<b>Figura 46</b> Instructivo prueba de calidad a nuestros clientes de confianza.....	91
<b>Figura 47</b> Flujograma empacado .....	92
<b>Figura 48</b> Instructivo empacado reciclable .....	93
<b>Figura 49</b> Documento encuesta a los clientes de Hornados Rosita .....	94
<b>Figura 50</b> Instructivo información de los beneficios del empacado .....	95
<b>Figura 51</b> Instructivo promociones con los beneficios del nuevo empacado .....	96
<b>Figura 52</b> Flujograma transporte.....	97
<b>Figura 53</b> Instructivo adquirir transporte para el producto de Hornados Rosita.....	98
<b>Figura 54</b> Instructivo verificar si es necesario adquirir transporte .....	98
<b>Figura 55</b> Documento cotizar el nuevo transporte.....	99
<b>Figura 56</b> Instructivo modificación del vehículo .....	100
<b>Figura 57</b> Flujograma entrega.....	101

<b>Figura 58</b> Instructivo despacho del producto solicitado por el cliente .....	102
<b>Figura 59</b> Instructivo verificar que el empaçado del producto y el traslado esté en buen estado .....	102
<b>Figura 60</b> Documento verificar que la ruta esté correcta.....	103
<b>Figura 61</b> Instrumento entrega del producto en perfecto estado.....	104
<b>Figura 62</b> Flujograma calificación .....	105
<b>Figura 63</b> Instructivo calificar nuestro producto estrella mediante emojis por redes sociales .....	106
<b>Figura 64</b> Documento apartado para calificar el producto mediante un link.....	107
<b>Figura 65</b> Instructivo solicitar al cliente que califique nuestro producto con emojis de cerdito .....	107
<b>Figura 66</b> Instructivo verificamos la calificación de los clientes.....	108

## 1. RESUMEN

Esta investigación trata sobre la creación del servicio delivery del establecimiento denominado Hornados Rosita. Este local familiar está ubicado en la zona urbana de la ciudad de Ibarra en Ecuador; El objetivo de este trabajo es proponer la implementación de un servicio delivery Post COVID-19 para facilitar la adquisición de un producto inocuo por parte del consumidor. La metodología empleada defiende un trabajo con indagación aplicada con enfoque cualitativo la cual adopta investigaciones exploratoria y explicativa encuestando a clientes del mencionado establecimiento, así como entrevistas a docentes y expertos gastronómicos, con la finalidad de obtener la información necesaria para el proceso delivery post COVID-19. Es oportuno mencionar que los resultados más notables establecieron un acertado interés acerca del servicio delivery del establecimiento Hornados Rosita, cuya logística permite implementar un servicio que de esta manera garantice garantista la calidad del producto en sus distintos aspectos tales como salubridad, sabor y agilidad en cada uno de los procesos llegando así a la satisfacción a todos y cada uno de sus clientes. Poner en marcha lo mencionado anteriormente ha sido crucial para para todos los establecimientos y aún más relevante para los dedicados al expendio de alimentos y bebidas quienes se vieron en la necesidad de reformular sus procesos y de esta manera evitar la propagación del coronavirus. Se concluye que el surgimiento de la pandemia ocasionada por el COVID-19 impactó a todo tipo de empresas, las mismas que tuvieron que adaptarse a las necesidades del momento e innovar.

**Palabras Claves:** hornado, delivery, protocolo COVID-19, bioseguridad alimentaria, Ibarra

## 2. ABSTRACT

This research deals with the creation of the delivery service of the establishment called Hornados Rosita. This family place is located in the urban area of the city of Ibarra in Ecuador; The objective of this work is to propose the implementation of a Post COVID-19 delivery service to facilitate the acquisition of a safe product by the consumer. The methodology used defends a work with applied inquiry with a qualitative approach which adopts exploratory and explanatory research by surveying clients of the aforementioned establishment, as well as interviews with teachers and gastronomic experts, in order to obtain the necessary information for the post-COVID delivery process. 19. It is appropriate to mention that the most notable results established a correct interest in the delivery service of the Hornados Rosita establishment, whose logistics allow the implementation of a service that in this way guarantees the quality of the product in its different aspects such as health, flavor and agility in each one of the processes thus reaching the satisfaction of each and every one of its customers. Implementing the aforementioned has been crucial for all establishments and even more relevant for those dedicated to the sale of food and beverages who saw the need to reformulate their processes and thus prevent the spread of the coronavirus. It is concluded that the emergence of the pandemic caused by COVID-19 impacted all types of companies, the same ones that had to adapt to the needs of the moment and innovate.

**Keywords:** hornado, delivery, COVID-19 protocol, food biosecurity, Ibarra.

### 3. INTRODUCCIÓN

Proveer una nueva propuesta que facilite la adquisición de un producto mediante el servicio de delivery no es algo nuevo, pero sí muy acertado cuando se trata de expandir un negocio. Esta asistencia a domicilio permite el acceso de un producto tradicional y sano al consumidor. Actualmente, en la provincia de Imbabura el manejo del delivery no tiene un buen procedimiento, siendo importante tener una propuesta que ayude con el buen manejo de los productos al momento de hacer una entrega a domicilio. Este estudio pretende motivar a que cada uno de los restaurantes tenga un buen manejo de bioseguridad y procesos al momento de cumplir sus entregas.

De esta manera se planteó la pregunta de investigación: ¿de qué manera una propuesta de procesos, influye en el servicio delivery post COVID-19 al establecimiento Hornados Rosita de la ciudad de Ibarra? Para dar respuesta A cuya indagación se concretó el siguiente objetivo general: proponer la implementación de servicio delivery post COVID-19 del establecimiento Hornados Rosita para facilitar la adquisición de un producto inocuo por parte del consumidor. De esta manera para obtener de este objetivo se proponen 3 objetivos específicos: el primero es desarrollar la investigación documental necesaria que de esta forma colabore en establecer bases científicas tanto como teóricas del servicio a domicilio; el segundo corresponde a diseñar una propuesta que detalle el proceso del servicio delivery post COVID-19 del establecimiento Hornados Rosita de la ciudad de Ibarra y; por último validar la propuesta de procesos del servicio a domicilio del establecimiento Hornados Rosita por tres profesores de gastronomía de la PUCE-SI.

Como variable independiente se opera el servicio delivery post COVID-19 del establecimiento Hornados Rosita; como variable dependiente está el diseño de procesos de bioseguridad que llegar a ser el efecto. Este documento investigativo está distribuido mediante seis secciones: en la donde la primera despliega el estado del arte en donde se investigan escritos afines publicados desde el año 2020. Estos estudios previos sirven como antecedente para la ejecución de esta indagación. En la segunda sección se puntualiza el diseño metodológico empleado, indicando que es una investigación aplicada con un enfoque mixto usando la exploración, conceptualización y explicación por medio de los métodos inductivo y deductivo. En la tercera sección se da a conocer a cerca de los resultados

obtenidos del trabajo de campo efectuado en los meses de octubre y noviembre del 2020. Entre los resultados encontrados considerados más representativos están la aceptación de los clientes sobre la consumación de una propuesta de procesos enfocada al delivery, considerando que es una forma de disminuir en gran medida los contagios por coronavirus por lo que la realización de esta aplicación al establecimiento Hornados Rosita sería muy bien aceptada por parte de sus clientes. Por otra parte, se pudo conocer que la mayor parte de los clientes tienen confianza al realizar el pedido por este medio pues se realizan todos los protocolos de bioseguridad a la hora de entregar el producto. En la cuarta sección el cuarto apartado se realiza la una discusión comparando las posturas de distintos autores con los resultados obtenidos en este estudio. En la quinta sección se desarrolló la propuesta que será es el diseño de un mapa de procesos, acompañado de flujogramas, documentos e instructivos para una buena administración de los procedimientos del establecimiento Hornados doña Rosita de la ciudad de Ibarra. Finalmente, en la sexta sección En se incluyen las conclusiones a las que llegó el investigador y las respectivas recomendaciones.

#### **4. ESTADO DEL ARTE**

El presente trabajo investigativo surge debido a la necesidad de implantar un proceso eficaz en el establecimiento “Hornados Rosita”, que brinde a sus clientes un adecuado del servicio de delivery Post COVID-19.

En tal virtud es importante detallar que “el día 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una pandemia mundial por coronavirus. Desde el inicio hasta la fecha de este informe se han contabilizado más de 50 millones de casos [...]” (Centro de Coordinación de Alertas y Mejoras Sanitarias [CCAMS] & Ministerio de Sanidad de España, 2020, p. 5). Esta pandemia se deriva de un virus el cual ha producido un fuerte impacto en el ámbito social, ambiental y económico a nivel mundial y debido a su rapidez de contagio ha obligado a toda la sociedad a adoptar un cambio radical en su forma de vivir.

El mecanismo de transmisión es de humano a humano por diferentes vías tales como el contacto y aspiración de gotas emitidas por el contagiado. “También se transmite por el contacto mediato de manos o cosas que posean el virus” (CCAMS & Ministerio de Sanidad de España, 2020, p. 7). Por esta razón en la actualidad se ha considerado una propuesta sobre la implementación del servicio delivery post COVID-19 en el establecimiento Hornados Rosita localizado en la cabecera cantonal de Imbabura, para así garantizar la entrega de productos inocuos al consumidor, los mismos que han pasado por una serie de procesos apegados a normas de seguridad e higiene alimentaria.

Basándose en la información brindada por la OMS & Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2020) con respecto al COVID-19, se da a conocer que este virus ocasiona enfermedades respiratorias y puede transmitirse mediante productos alimenticios o envases que sean manipulados por personas portadoras del coronavirus si estas no adoptan medidas adecuadas de higiene. En tal virtud PANAFTOSA-OPS/OMS, recomiendan adoptar prácticas de higiene en la cadena de valor y a su vez evitar consumir alimentos que estén crudos o muy poco cocidos. En tal virtud, Hornados Rosita siempre usa envases nuevos y en estos tiempos de proliferación viral ha incluido ácido peracético en una concentración de

150 ppm como desinfectante de superficies y objetos mantengan contacto con materia prima alimenticia para de esta forma evitar contaminación (Calvente, 2020).

A su vez la OMS & OPS (2020) dan a conocer sobre las orientaciones para empresas del sector de alimentos y bebidas con relación al COVID-19 e inocuidad alimentaria donde recomiendan implementar y mantener controlados los procesos.

Los principios de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC) para administrar los riesgos de inocuidad alimentaria y prevenir la contaminación de los alimentos, [...] buenas prácticas de higiene, limpieza y desinfección, zonificación de áreas de procesamiento, control de proveedores, almacenamiento, distribución y transporte, higiene del personal y aptitud para trabajar. (Mundial de la Salud & Organización Panamericana de la Salud, 2020)

Estas pautas ya están siendo han sido reforzadas por el personal de Hornados Rosita con el objetivo de brindar el mejor producto y servicio al cliente.

Tomando en cuenta el contexto nacional, el Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR], Ministerio de Salud Pública del Ecuador [MSP], Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria [ARCSA] & Agencia Nacional de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos [ABG] (2020) proporcionaron el “Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19” donde se expresan las pautas tales como la utilización de equipos de protección de cada persona, medidas de bioseguridad y sanitaria para las personas que forman parte o quienes los que se encuentran en el exterior de los establecimientos, parámetros a seguir por el personal, lugar de trabajo, limpieza de utensilios, manejo de residuos, entre otros..., los mismos que han sido cumplidos a cabalidad en el establecimiento Hornados Rosita. Además, se priorizó cumplir con cada uno de los requisitos necesarios para el servicio a domicilio entre los cuales destacan la práctica de normas de bioseguridad de quienes transforman los alimentos, así como los repetidores y medios de transporte, lo cual ha sido elogiado por los consumidores.

Por otra parte, la Guía de Bioseguridad para Entregas a Domicilio y Atención al Cliente elaborada por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca [MPCEIP], Ministerio del Trabajo, MINTUR & Ministerio de Agricultura y Ganadería [MAGAP], donde resalta la imperiosa necesidad de “prevenir el contagio de COVID – 19, a través de la implementación de medidas básicas necesarias, que permitirán a los propietarios de establecimientos precautelar la salud de sus trabajadores, consumidores y ciudadanía en general” (p.1). Además, se asocia al marco legal ecuatoriano sobre las normas de bioseguridad que deben ser empleadas por los trabajadores de las empresas de alimentos y bebidas, así como del espacio físico en el que manufacturan y los medios de distribución más idóneos y seguros para que de esta forma el consumidor obtenga un producto inocuo. El Protocolo de Bioseguridad para Establecimientos de Servicio tiene como objetivo “sociabilizar diferentes protocolos de bioseguridad enfocados a establecimientos de servicio” (p. 1).

La bioseguridad llega a ser un concepto bastante amplio el mismo que está relacionado con algunas medidas las mismas que están dirigidas a proteger al personal que labora en los establecimientos y también para los clientes que visitan estos lugares de servicio (Paredes, 2020 p. 4). Adicionalmente cabe recalcar que la aplicación idónea de la bioseguridad llega a ser una medida preventiva eficaz que reduce notablemente el nivel de riesgo de todo tipo, así como la prevención de enfermedades; además estas normas han llegado a ser parte fundamental al momento de efectuar sus procesos a una serie de empresas de distinta índole, con el brote de coronavirus a nivel global.

Asimismo, centrándose en el ámbito en el que se desempeña el negocio Hornados Rosita que es el expendio de alimentos y bebidas, se ha tomado en cuenta la práctica de la bioseguridad; al respecto Paredes (2020) da a conocer lo siguiente:

Estas medidas preventivas deben estar destinadas al control de factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, para evitar impactos nocivos que atenten contra la salud y seguridad de trabajadores y usuarios. Por lo general son precauciones normales aplicadas a pacientes en hospitales sin embargo muchas de ellas corresponden a medidas de sentido común para todos y deben usarse para evitar la

transmisión de enfermedades como el coronavirus que afectó severamente a la industria del servicio, siendo una barrera entre el virus y el ser humano. (p. 4)

También se considera importante mencionar que en este trabajo se establecen conceptos y protocolos muy importantes en el ámbito de manejo y transformación de alimentos como son limpieza, higiene y desinfección, los mismos que van adjuntos a lo establecido con las normas de bioseguridad.

Por otro lado, un sin número de establecimientos dedicados a la actividad gastronómica se vieron afectados fuertemente por la ola de contagios de SARS-CoV-2. Muchos cerraron sus puertas y otros se reinventaron para seguir brindando el servicio de manera continua, acoplándose a las circunstancias y es ahí cuando un nuevo hábito de consumo vino para quedarse, este es el delivery que fomenta el uso de la tecnología para obtener a domicilio, productos de calidad de una forma fácil.

En la ciudad de Ibarra es necesaria la elaboración y difusión de lineamientos operativos para las actividades económicas contra el COVID-19, específicamente sobre el servicio a domicilio denominado delivery, por parte de las autoridades pertinentes, tal como lo ha hecho la Alcaldía de la ciudad de Cuenca – Ecuador, que tiene el objetivo de establecer el proceso más idóneo del delivery para de esta forma retomar las actividades económicas en base a la nueva realidad en la que se vive (2020, p. 2). También se pueden señalar aspectos como la distancia de 2 metros entre personas, usar mascarilla, si se usa guantes cambiarlos constantemente, mantener protocolos y procedimientos en base a las indicaciones de las autoridades, tener medidas higiénicas personales y colectivas como el lavado de manos, evitar la manipulación excesiva de los pedidos, fomentar el pago electrónico o con tarjetas, limpieza y desinfección de los espacios donde se tenga contacto (Alcaldía de Cuenca, 2020, pp. 3– 10).

Después de haber citado y revisado la información relevante relacionada con el objeto de estudio, se prosigue con el desarrollo del marco conceptual para concentrar abordar datos específicos que ayuden con el desarrollo de la investigación y se cumpla con la propuesta planteada.

Muchas veces se cree que la gastronomía se basa solamente en la elaboración y el servicio de alimentos, sin embargo, el ámbito gastronómico engloba muchos más aspectos porque de cada uno de los ingredientes en una preparación además de los antecedentes culturales de dichas preparaciones.

#### **4.1. Marco conceptual**

##### **4.1.1. Gastronomía**

Es importante mencionar etimológicamente gastronomía se deriva del griego “gaster” o también “gastros” que equivale a estómago y “gnomos”, conocimiento o ley (Gutiérrez, 2012, p. 6). Mientras que adicionalmente la gastronomía también se puede definir como lo describe Bode (1999) es “el arte y ciencia de los alimentos” (Reyes et al., 2017, p. 4). Porque la gastronomía estudia la relación que tiene la cultura con el alimento que “comprende saberes, creencias y prácticas sociales cotidianas y extraordinarias asociados a la alimentación, que son seleccionados, integrados y activados por determinados agentes sociales como símbolos representativos y sobresalientes de un grupo concreto” (Hernández, 2017, p. 155). En virtud a lo señalado anteriormente, es posible dar paso a distintas descripciones referentes a la gastronomía de Ecuador, la comercialización y las tendencias de la misma en el Ecuador, así como la forma que ha tomado para adaptarse a la crisis sanitaria del COVID-19.

##### **4.1.1.2. La gastronomía ecuatoriana**

De acuerdo con el autor Jaramillo (2012) como se citó en Montenegro (2016) los inicios de la alimentación del ser humano la misma que se desarrolló hace muchos años atrás ha estado marcada gracias a la caza, pesca y recolección para así tener a disposición productos frescos y naturales. Seguidamente gracias al paso del tiempo y los antiguos pobladores empezaron con la agricultura, también a domesticar animales, incluso se efectuó el trueque o intercambio de productos de las distintas regiones del país que son Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos.

Cada región se caracteriza por el uso de determinados ingredientes y esto se debe a la diversidad de pisos climáticos existentes en el país. Un ejemplo de esto son las preparaciones de la región costa e insular donde los ingredientes estrella son los mariscos y productos provenientes del mar, acompañados con diferentes guarniciones elaboradas con verde, yuca, frutas tropicales entre otros.

Por otra parte, se tiene a la región Sierra que se caracteriza por el uso de diferentes legumbres, maíz, variedades de papas y géneros cárnicos tales como el cerdo, cuy, ovejas, aves entre otros, lo que le da un sabor distintivo de otras regiones.

Por último, se encuentra la región amazónica la cual, con sus diferentes matices culturales, se maneja nutritivamente con géneros más característicos de la caza, además, algunos alimentos se elaboran con técnicas ancestrales lo que da un plus a sus preparaciones.

#### **4.1.1.3. La comercialización de la gastronomía del Ecuador**

De acuerdo con el autor Mankiw (2008) citado en Díaz (2013) afirma que:

Se denomina comercialización a la planificación y control de los bienes y servicios para favorecer el desarrollo adecuado del producto y asegurar que el producto solicitado se encuentre en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requeridos, garantizando así unas ventas rentables. (p. 23)

En tal virtud la comercialización de los productos en el Ecuador, se realiza de forma efectiva en cada uno de los lugares de expendio en las distintas localidades, donde es posible encontrar materia prima variada proveniente de las distintas regiones, de la misma forma cada ciudad posee una variedad de preparaciones culinarias, que las pone a disposición de los consumidores.

Se puede definir los diferentes medios de comercialización que se manejan en Ecuador, enfocados a la comercialización de alimentos, los cuales se resumen en tres canales:

1. Tiendas tradicionales: Son restaurantes, cafeterías, tiendas, supermercados, entre otros.
2. Autoservicio: Se contemplan puestos ambulantes los cuales en su mayoría están enfocados en la comercialización de comida rápida o snacks.
3. Delivery: Este medio de comercialización ha visto incrementada su popularidad dada la situación ocasionada por el brote de COVID-19 y se caracteriza por la entrega puerta a puerta de las preparaciones solicitadas por los consumidores.

Las tiendas tradicionales y los autoservicios se encuentran dispuestos hace algún tiempo en el Ecuador; además ofrecen una amplia gama tanto de materia prima así como alimentos listos para el consumo, pero con el brote de coronavirus el confinamiento y el distanciamiento social ha obligado a los establecimientos a incorporar el delivery para de esta forma seguir laborando y ofreciendo a sus clientes productos sanos y seguros.

#### **4.1.1.4. Tendencias de consumo en la gastronomía ecuatoriana**

Ecuador es un país que posee una diversidad impresionante tanto en vegetales o animales las cuales ha sido muy bien aprovechadas en el ámbito culinario por lo cual es importante mencionar que, según Caiza (2019):

Los productos estrellas que marcarán las preparaciones culinarias son los amazónicos, como el cacao fino de aroma, las papas nativas, el patas muyo, pescados como el paiche o la cachama, la yuca, el palmito, las ocas y el sachu inchi.  
(párr. 3)

También es prioritario argumentar que en este artículo se mencionan tendencias relacionadas a la sostenibilidad tales como: la pesca responsable y la inclusión de preparaciones vegetarianas.

#### **4.1.1.5. La gastronomía en tiempos de pandemia (COVID-19)**

En cuanto a los protocolos de bioseguridad enfocados a alimentos y bebidas se toman en cuenta las recomendaciones otorgadas por algunos de los entes estatales del país; uno de ellos es el MINTUR et al. (2020) que al respecto dice:

- Desinfectar cosas que son usadas personalmente: teléfono celular, lentes, bolsos, etc.
- Usar todo el tiempo mascarilla (cubriendo la boca y la nariz).
- Los guantes deberán emplearse cuando se necesite. (manipulación y empaque de alimentos).
- Ponerse el uniforme de trabajo siempre limpio y bien conservado.
- Las personas que procesen los alimentos no podrán ingresar a las instalaciones si no tienen correctamente puesto su ropa de trabajo.
- Usar de forma correcta las diferentes áreas de trabajo.
- Proteger el cabello con mallas.
- Prevenir un contacto muy directo con cosas que son de los usuarios.
- Aplicar constantemente alcohol o también alcohol en gel, antes de tocar objetos ajenos a la actividad que se está realizando.
- No olvidarse de aplicar distanciamiento social entre las personas que están trabajando.
- Si alguien ha tenido contacto con alguna persona con un diagnóstico confirmado de coronavirus es necesario el aislamiento como manera preventiva y a su vez cuidando el acorde al protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para el trabajador sospechoso de haber contraído el virus emitido por la Mesa Técnica de Trabajo, Salud y Atención Pre hospitalaria.
- Evitar la comunicación mediante el habla. (p. 5)

Es imprescindible que los ministerios en este caso como es el MINTUR establezcan normas a seguir por los establecimientos dedicados a la transformación, así como venta de alimentos y bebidas, pero también es relevante que se efectúen controles permanentes por parte de

estos entes, para de esta forma garantizar el cumplimiento de dichos estatutos. Por otro lado, propietarios y administradores de las empresas tienen la responsabilidad de ejecutar los protocolos de bioseguridad a cabalidad puesto que la salud de sus consumidores y colaboradores se encuentra en juego, así como también el prestigio institucional y su permanencia en el mercado.

#### **4.1.1.6. La gastronomía imbabureña en tiempos de pandemia (COVID-19)**

El sector gastronómico y turístico fue uno de los más afectados durante la época del coronavirus, especialmente los pequeños emprendimientos que al no ser capaces de adaptarse a la modalidad a domicilio o debido al bajo margen de ventas fueron obligados a cerrar definitivamente. Esto se lo evidencia en el artículo emitido por Núñez (2020) el cual dice que:

La forma social de comer se ha tenido que reestructurar a partir del confinamiento y en la mayoría de los casos se regresa a lo básico, a lo de antes, a cocinar y comer en casa en lugar de comer en la calle. Las cafeterías de las empresas y escuelas, los restaurantes aledaños a las oficinas, las salidas al helado o al café han desaparecido o menguado por ahora. (párr. 2)

Por lo que el apareamiento de tendencias como el comer saludable, rescate gastronómico, delivery de alimentos fueron el boom durante la cuarentena, además de prevalecer como tendencia en estos últimos meses.

#### **4.1.2. Delivery**

A lo largo de la pandemia de COVID-19 provocada por el coronavirus, la modalidad *Delivery* se volvió bastante popular especialmente en los establecimientos gastronómicos, sin embargo, para entender mejor esto se considera necesario ahondar un poco acerca del concepto del mismo. *Delivery* significa entregas a domicilio y se puede conocer concretamente como la acción de repartir o entregar un producto que va hacer destinado al consumidor.

De acuerdo con EAE Business School (2015) define al delivery como “la transferencia de la propiedad sobre la mercancía, con todo lo que ello supone” (par. 1). Además, menciona que este se clasifica en dos que pueden ser delivery directo e indirecto cuya diferencia es que el indirecto hace uso de intermediarios para realizar la entrega de un producto, mientras que el directo lo realiza directamente la organización.

Es importante mencionar que, con la situación ocasionada por el brote de coronavirus, la tendencia de delivery de comida se ha incrementado, siendo uno de los pocos sectores empresariales que no se vio afectado por la pandemia, al contrario, tuvo un incremento del 6.7% en cuanto a nuevos empleados, como se constata en un artículo denominado: Delivery en pandemia: así será el futuro de la comida a domicilio, Benito (2020) quien menciona que “con esta crisis nos hemos dado cuenta de que aquellas industrias que están más digitalizadas son las que han sobrellevado mejor los terribles efectos de esta etapa”. (párr. 5), hecho que se ha logrado evidenciar con el pasar de los meses.

#### **4.1.2.1. Delivery en la ciudad de Ibarra**

Debido a la cuarentena por COVID-19, se incrementó en gran medida el uso de aplicaciones de entrega a domicilio. Además, surgieron varios emprendimientos enfocados en la comercialización y delivery de preparaciones. El cronista de uno de los diarios más populares del Ecuador da a conocer lo siguiente:

La creciente demanda de alimentos por parte de los consumidores originó la creación de nuevos negocios. Entre marzo y julio, según el Servicio de Rentas Internas (SRI), se abrieron 854 restaurantes de comida rápida, de refrigerio y de comida para llevar, pero también hubo quien no pudo hacer frente a la crisis. En ese mismo período, 940 establecimientos cerraron sus puertas definitivamente. (Alvarado, 2020, párr. 4)

Mientras que, por otra parte, una gran cantidad de los negocios que existían anteriormente han intentado adaptarse a este tipo de trabajo como se logra evidenciar en un caso compartido por el Diario El Comercio, donde el autor Benalcázar (2020) habla sobre Nancy

Cotacachi, una mujer que comercializa las típicas fritadas de cajón quien ha tenido que trasladar su negocio a su domicilio, tratando de cumplir con todas las normas de bioseguridad.

También es importante resaltar lo que mencionan Alzamora & Céspedes (2019) quienes en resumen dicen que los consumidores han optado el delivery y que lo ven como una forma más fácil de tener alimentos en su mesa y no exponerse al coronavirus e inclusive el pago se realiza online. Adicionalmente, después de estar confinados por largo tiempo, muchas veces las personas están cansadas de cocinar y ven en el *Delivery* una forma de comprar algo diferente, debido a que los restaurantes ofrecen una amplia gama de ofertas.

#### **4.1.3. Seguridad alimentaria**

También conocida como inocuidad alimentaria llega a ser garantía donde los alimentos que están inmersos en el análisis, no ocasionarán daño al consumidor. Una relevante ONG que ve la forma de ayudar a evitar la pobreza y también la desigualdad actual en el mundo para hacer de este un lugar más digno y solidario, da a conocer acerca de las características más relevantes de la seguridad alimentaria.:

1. Disponibilidad de comida.
2. Forma idónea de conseguir comida (ejemplificando: que exista dinero para adquirir alimentos).
3. Alimentos suficientes e inocuos para que de esta manera el cuerpo se mantenga sano con la cantidad necesaria de energía y nutrientes suficientes.
4. Finalmente, que esta situación se mantenga siempre estable y continuada. (Ayuda en Acción, 2019, párr. 3)

Es tal la importancia que tiene la seguridad alimentaria para la humanidad que entes internacionales establecen pautas y sugerencias comprobadas que encaminan a su conocimiento.

#### **4.1.3.1. Alcance de la seguridad alimentaria**

En un apartado de la Academia de la Innovación para la Sostenibilidad se extrae lo que explica la FAO acerca de las 4 dimensiones de la seguridad alimentaria:

1. Disponibilidad física de los alimentos: tiene que ver con la oferta y variedad de alimentos que están disponibles en el mercado para de esta manera cubrir con la necesidad alimenticia de la población. A su vez está relacionado con la capacidad productiva de alimentos o el poder adquirir en otro lugar los mismos.
2. El acceso económico y físico de los alimentos: Es posible que en cierta región tenga disponibles los alimentos, no obstante, puede ser que el grado de ingresos y gastos o los precios dificulten el acceso a los mismos.
3. La utilización de alimentos: estos deben ser empleados para que cubrir con las necesidades de alimentación, así como nutricionales. Siempre tomando en cuenta las buenas prácticas de salud y alimentación; cabe recalcar que se debe tomar en cuenta que el consumo debe ser lo necesario en base al balance adecuado con la ingesta mínima de calorías y tener una alimentación idónea.
4. La solidez que se cumpla a través del tiempo correspondiente a las tres dimensiones dichas anteriormente: Está basado en los factores externos influyen a la disponibilidad, acceso y uso de alimentos de forma periódica, a causa de la acción de eventos tales como problemas ambientales, situaciones sociales y alteraciones (Botero, 2018, párr. 1).

De esta forma se logra evidenciar la importancia de la inclusión de estos protocolos en un establecimiento que se dedique al expendio de alimentos y bebidas, debido a la situación atravesada por el coronavirus ya que el uso de estas limita en gran medida el contagio de las diferentes enfermedades transmitidas por alimentos (ETA`S), además de garantizar la salubridad de los consumidores.

Para la obtención de alimentos o preparaciones inocuas dirigidas para el comensal se requiere de herramientas que permitan garantizar esta premisa como son las buenas prácticas de manufactura (BPM) y análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP).

#### **4.1.3.2. Las Buenas Prácticas de Manufactura**

Las BPM llegan a ser muy importantes a la hora de manipular alimentos porque la inobservancia de estas, pueden ocasionar enfermedades graves en los usuarios:

Son los principios básicos y practicas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano. Su objetivo es garantizar que los productos se elaboren en condiciones sanitarias idóneas y se reduzcan los riesgos propios a la producción. (Rueda, 2019, p. 2)

Quienes están en contacto con los alimentos y los transforman deben ser muy cautelosos porque es la salud de los comensales lo que está en juego. Para eso se crearon las BPM que sirven de guía para que sean practicadas y de esta forma exista inocuidad en cada uno de los procesos alimentarios.

Abordando otro concepto, Del Cid (2011) define a las BPM como los métodos que se ponen como patrones los mismos que colaboran a los fabricantes de alimentos a incluir programas planificados de inocuidad. Además, son generales y dan a conocer sobre los procedimientos básicos que ayudan a controlar los requisitos de operación en una planta y consolidan que las circunstancias son propicias para producir de alimentos inocuos (p. 4).

Es por lo descrito anteriormente, que para Hornados Rosita es muy importante aplicar seguir con las BPM debido a que es la forma correcta de llegar a los clientes con un platillo que, aparte de ser muy agradable con respecto al sabor, sea un alimento que nutra a los clientes y no les ocasione ningún tipo de enfermedad.

#### **4.1.3.3. Análisis de peligros y de puntos críticos de control**

HACCP el acrónimo empleado en inglés de *Hazar, Analysis, Critical, Control y Points*. Este resulta ser un método sistema que posee una relevancia de carácter internacional, al dar pautas ser un plan preventivo fundamentales para garantizar de esta forma la seguridad y también calidad de los productos alimenticios elaborados.

Este reglamento requiere que se asegure el máximo nivel de protección para el consumidor mediante la implantación de una estructura organizativa adecuada en la producción, manipulación y procesamiento de los productos alimentarios, así como en el transporte, almacenaje y presentación en el restaurante. La inocuidad se transforma en una "necesidad implícita" que obviamente se pretende satisfacer. (Villalobos et al., 2016, p. 6)

Es por eso que es muy útil e implementado en múltiples establecimientos que expenden alimentos y bebidas para de esta forma garantizar el servicio de elaborar los alimentos hasta que lleguen a la mesa de los comensales.

Otro concepto de HACCP se refiere al control que deben seguir los procesos y se lo puede sintetizar como un sistema basado en el Análisis de Fallas, Modos y Efectos, que en el proceso cada una de las etapas son monitoreadas, y se estudian los errores que pueden suscitar, además de sus posibles causas y efectos, para de esta manera implantar el mecanismo necesario de control (OPS, 2013). Sin duda implementar HACCP permite identificar a la sección del proceso está fallando y aprovecharlo como una oportunidad de mejora.

También la OPS (2013) da conocer que:

Este sistema es continuo, detectándose los problemas antes de que ocurran, o en el momento en que aparecen y aplicándose inmediatamente las acciones correctivas. Es sistemático, por ser un plan completo que cubre todas las operaciones, los procesos y las medidas de control, disminuyendo el riesgo de ETA's. (p. 9)

Lo más importante es detectar los problemas antes de que estos pasen ya que pueden originar tragedias, aparte del desaprovechamiento de recursos en la actividad de producción. Además, se pueden suscitar enfermedades que lleven incluso hasta la muerte de los consumidores.

#### **4.1.4. Medidas de Bioseguridad**

De acuerdo con el autor Paredes (2020) “La bioseguridad es un concepto amplio que implica una serie de medidas orientadas a proteger al personal que trabaja en un establecimiento de servicio y a los clientes que visitan los mismos” (p.2). Cabe recalcar que, en la temporada de surgimiento de coronavirus, este asunto tomó más relevancia y se aplicó estrictamente en la mayoría de empresas, salvaguardando de esta manera la integridad tanto de las personas que laboran dentro de la organización, así como de los clientes debido a que este virus tiene un alto grado de transmisión así como de letalidad.

Hablar de bioseguridad es un tema que debe ser estudiado y cumplido a cabalidad, en tal virtud, la definición de otros autores como Jaya et al. (2020) sería es que “la bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico” (p. 5). Acatar con todo lo que engloba la bioseguridad ha permitido de cierta manera evitar la proliferación del virus de COVID- 19 que acabó con tantas vidas humanas.

Todos estos conceptos que se detallaron anteriormente generalmente eran utilizados para el área hospitalaria y el manejo de pacientes, sin embargo, debido a la situación actual, esta noción se ha utilizado en ámbitos relacionados a la gastronomía y hotelería para así procurar la salud de los clientes en este tipo de negocios.

Por el brote de Coronavirus las medidas de bioseguridad se volvieron de imprescindible cumplimiento para todos, para de esta manera desacelerar la propagación. Las personas que trabajan directamente manipulando alimentos requieren ser cautelosos al momento de efectuar sus tareas y efectuar completamente con las medidas de aseo, limpieza y seguridad necesarias que garantizarán la inocuidad de producto ofertado a sus clientes

Por consiguiente, se han considerado como relevantes normas de bioseguridad referentes a la forma adecuada de lavarse las manos, desinfectar el calzado y el uso conveniente de la mascarilla los mismos que se describen en líneas posteriores.

Para efectuar un idóneo lavado de las manos se deben seguir los pasos detallados en la imagen:

**Figura 1**

*Correcto lavado de manos*



**Nota:** Tomado de Ministerio de Turismo del Ecuador, Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria, & Agencia Nacional de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos. (2020). *Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.* <https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf>

La forma relevante de desinfectar el calzado de acuerdo con Jaya et al. (2020) es usar algunas mezclas para lograr una desinfección correcta de zapatos como:

- Elaboración de una solución compuesta de cloro con 30 ml de dicho elemento (5%) disuelto en un litro de agua.
- Una mezcla que contenga amonio cuaternario con 400ppm o es posible emplear una mezcla ya fabricada, se requiere seguir con las indicaciones otorgadas en el documento de seguridad brindado por fabricante (p. 8).

El uso de mascarilla se emplea como una estrategia integral y de esta manera suprimir la transmisión y salvar vidas ante el COVID-19, es importante lavarse las manos antes de ubicarse la mascarilla y después de quitársela, se debe cubrir bien la nariz, boca y mentón,

no usar mascarillas con válvulas (OMS, 2020). Adicionalmente es necesario conservar las medidas que han sido recomendadas por las autoridades nacionales e internacionales tan cuales como mantener el distanciamiento físico, ventilación de espacios, evitar aglomeraciones, etc. Actualmente existe una serie de mascarillas disponibles, las mismas que son usadas en todo momento por el personal que manipula, transforma, transporta y entrega los alimentos al consumidor.

#### **4.1.5. Protocolos de bioseguridad enfocados al delivery en establecimientos que producen y comercializan alimentos y bebidas**

En cuanto a protocolos basados en la bioseguridad enfocadas al delivery de alimentos y bebidas se toma en cuenta los protocolos dictados por la Guía De Bioseguridad Para Entregas a Domicilio y Atención Al Cliente (2020).

##### **4.1.5.1. Normas generales**

La siguiente recopilación de normativa está resumida en base a los documentos vigentes dispuestos por las autoridades del COE Nacional, MINTUR y Gobierno Autónomo Descentralizado [GAD], (2019) de Ibarra:

- Todos los empleados deben usar durante indumentaria de protección personal: mascarillas, protectores faciales, y de ojos.
- Los productos se entregarán, siempre guardando el distanciamiento de 2 metros.
- Después de haber entregado se usará el gel antibacterial.
- Usar de preferencia medios electrónicos de pago, para así evitar el pago con billetes o monedas. Si se recibe efectivo, es necesario contar con una bandeja para posteriormente desinfectarlo.

Dichas Normas establecidas por los entes reguladores han sido pieza clave para continuar con el comercio de alimentos y bebidas de forma segura limitando el contagio de COVID-19 entre el personal de los establecimientos con los clientes y viceversa.

#### **4.1.5.2. Atención al cliente**

Todo servicio delivery debe priorizar la salud del cliente como meta sin olvidar la calidez y calidad del trabajador hacia aquel. La asepsia en el transporte y entrega del producto es fundamental. No hay que olvidar que el Coronavirus es un ente inerte que no depende de factores externos para su contagio, al contrario, este se prolifera de persona a persona sin distinción.

#### **4.1.5.3. Preparación de pedidos**

Cada uno de los establecimientos que transforman materia prima alimenticia deben cumplir una serie de puntos que garanticen la correcta ejecución de este proceso para de esta manera ofertar a los comensales productos inocuos, los mismos que se detallan a continuación

- Promover espacios ventilados de forma natural para la circulación de aire.
- Mantener la limpieza con la desinfección de pisos y superficies y de objetos que se compartan.
- Disponer de alcohol en gel con un grado de 70% en lugares claves.
- Evitar el contacto físico al saludar, es decir no estrechar manos ni besos en las mejillas.
- Siempre mantener una extensa distancia entre trabajadores, no puede ser inferior a 2 metros.
- Cada colaborador debe contar con un chequeo médico permanente.
- En caso de sentir algún tipo de síntoma es obligación de empleado ir al médico.
- Tanto al transportarse del domicilio al trabajo y viceversa, así como en horas laborales siempre se debe mantener la mascarilla bien colocada.

Todos los colaboradores requirieron de la socialización de las buenas prácticas de inocuidad ya que son pautas que con el brote de coronavirus debieron acatarse y

controlarse continuamente para garantizar su efectividad y desacelerar la propagación del virus.

#### **4.1.5.4. Transporte**

Una vez preparados y empacados los alimentos, es el turno del transporte el mismo que debe cumplir con una serie de apreciaciones como las que se dan a conocer a continuación.

- Es imprescindible desinfectar todo el vehículo usado con este fin.
- Al concluir la jornada laboral se procede siempre a la desinfección de los vehículos por dentro y fuera, usando alcohol con 70% de concentración y/o una solución que contenga cloro y posea registro sanitario otorgado por ARCSA.
- Quienes realicen esta tarea de transporte deben tener disponible alcohol gel al 70% y mascarilla.

Cabe recalcar que esto se está aplicando para todo tipo de delivery, es decir entrega de medicinas, compras en supermercados, entre otros. Ya que los protocolos establecidos para evitar la propagación de este virus no radican únicamente a alimentos y bebidas.

#### **4.1.5.5. Entrega de productos**

Para la entrega de productos también se establece lo que la persona encargada del delivery debe considerar al momento de ejecutar su tarea, en tal virtud esta, debe ser capacitada y controlada por la dirección de la empresa para de esta forma cumplir de manera exacta con lo estipulado.

- Para la entrega se sigue conservando un espacio de 2 metros, quien de los productos debe evitar topar superficies del cliente como puertas, cerraduras, entre otros.

- Se debe antes preguntar al cliente si se necesita algún requerimiento adicional para las entregas a domicilio si este reside en conjuntos habitacionales o ciudadelas.
- Es posible y recomendable subcontratar empresas que trabajan con plataformas digitales y prestan sus servicios de entrega a domicilio.
- Para entregar productos e insumos de utilización y consumo es imprescindible cumplir con la normativa vigente de vigilancia y control sanitario.

La última fase del proceso de mercantilización se da a momento de entregar el producto al cliente, por lo cual se debe efectuar de manera adecuada, para así culminar el ciclo y determinar el éxito de la venta. Esto puede ser medido mediante encuestas de satisfacción de cliente donde los mismos puedan emitir una serie de sugerencias que colaboren con la mejora continua.

## **4.2 Marco geográfico**

### **4.2.1 Reseña histórica de Hornados Rosita**

Hornados Rosita nació hace 26 años gracias al esfuerzo de su fundadora Rosa Burbano, quien con ese nombre hizo homenaje a un día muy especial, la graduación de una de sus hijas y lo que comenzó como un aperitivo para la celebración, en la actualidad ha pasado a ser un negocio de carácter familiar en el cual todos los segmentos de la familia están involucrados en este gran desafío, que continúa deleitando a sus clientes con un producto de altísima calidad y sabor.

Gracias a la perseverancia de la pionera de esta tradición familiar este establecimiento se ha mantenido en el tiempo dando la oportunidad de abrir las puertas para que la gente ibarreña degustara de un delicioso hornado carchense hecho en hornos de leña que se caracteriza también por tener un toque salado y jugoso propio de sus caldos de cocción. Cabe recalcar que ella alquilaba los hornos de leña para cumplir con su trabajo complicándolo muchísimo, lo cual se le tornaba muy complicado. Pero gracias al esfuerzo y dedicación diez años después, pudo crear en su domicilio, los espacios adecuados para la cocción del producto y brindar de esta manera un servicio de calidad al público, donde ahora se ofrece una amplia

variedad de delicias elaboradas en horno de leña tal como son pollos, pavos, cuyes, perniles, costillas, borrego y la especialidad de la casa que es el hornado de cerdo.

Desde el año 2020 se ha implementado de forma paulatina el servicio a domicilio por motivo de la pandemia el cual ha tenido buena acogida por parte de los clientes de la ciudad de Ibarra. Este talento va dirigido para todo aquel que esté interesado en disfrutar del mejor sabor carchense y de la mejor utilización de procesos como bioseguridad y buenas prácticas de manufactura.

### **4.3 Marco legal**

En el presente apartado se ha considerado implementar legalidad que brinde un mejor entendimiento relacionado a leyes y protocolos aplicables al tema de investigación. Entre los documentos considerados como relevantes para la inclusión de estos en el marco legal, se encuentran los siguientes:

#### **4.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

Los apartados que se decidió considerar dentro de la constitución son dos pues los mismos están relacionados con las tradiciones culturales que arraiga el negocio hacia el que está enfocado el emprendimiento, además de parámetros relacionados con la salud, lo que actualmente es sumamente fundamental debido a lo suscitado por Coronavirus.

##### **4.3.1.1. Capítulo segundo. - Derechos del buen vivir. Sección primera: agua y alimentación**

El Gobierno Nacional se encarga también de incluir en sus estatutos los derechos que estén inmersos con la alimentación debido a que llevarla de forma correcta es de interés local y global por eso que:

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, p. 13)

Es importante que los gobernantes velen por el cuidado de la forma que tienen los habitantes de ciertas zonas geográficas en producir, distribuir, así como consumir sus productos. Para de esta forma garantizar una alimentación nutritiva y llegar a la conservación de su cultura gastronómica.

#### **4.3.1.2. Sección séptima: salud**

Sin duda alguna el gobierno un tema que prioriza en cuidar es el de la salud de sus mandantes, por eso da a conocer como que:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pp. 18–19)

La salud forma parte de un bien público que tiene mucha importancia, debido a que el bienestar de la sociedad conlleva a que se forme la capacidad para llegar a la productividad, así como el crecimiento económico y humano de toda la población que forma el país.

#### **4.3.2. Ley Orgánica de Salud**

Este es uno de los textos más relevantes para este proyecto pues sus artículos están relacionados con la seguridad alimentaria, la inocuidad en los procesos de elaboración de alimentos, además de mencionarse la importancia de la capacitación de estos protocolos en diferentes entidades.

#### **4.3.2.1. De la alimentación y nutrición**

Los gobiernos de todo el mundo incluso el ecuatoriano insta a sus habitantes a nutrirse con alimentos propios del terruño los mismos colaboran también con la valorización identidad gastronómica y hacen también de una eficaz economía circular, en tal virtud:

Art. 16.- El Estado establecerá una política intersectorial de seguridad alimentaria y nutricional, que propenda a eliminar los malos hábitos alimenticios, respete y fomente los conocimientos y prácticas alimentarias tradicionales, así como el uso y consumo de productos y alimentos propios de cada región y garantizará a las personas, el acceso permanente a alimentos sanos, variados, nutritivos, inocuos y suficientes. (Congreso Nacional del Ecuador, 2015, p. 6–7)

La globalización y el desarrollo de la industria ha sido uno de los factores principales que ha cambiado no solo la forma de vida de la población, sino también la forma de alimentarse adecuadamente, debido a que ofrece alimentos de fácil alcance tanto el tiempo como costo, lo cual ha desvalorizado a tantos productos propios del país que contienen un alto valor nutritivo. En tal virtud el gobierno estipula este ítem de la ley y junto a sus ministerios promueve el incluir en la dieta diaria estos alimentos mediante ferias agroecológicas, apoyo a los pequeños productores, etc.

Tener una variedad de alimentos con un alto grado de nutrientes que se producen en las distintas regiones del país, corresponde a un tema muy importante el mismo que debe ser difundido para que la población pueda aprovechar de estos beneficios alimentales.

Art. 18.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con los gobiernos seccionales, las cámaras de la producción y centros universitarios desarrollará actividades de información, educación, comunicación y participación comunitaria dirigidas al conocimiento del valor nutricional de los alimentos, su calidad, suficiencia e inocuidad, de conformidad con las normas técnicas que dicte para el efecto el organismo competente y de la presente Ley. (Congreso Nacional del Ecuador, 2015, p. 7)

Cada uno de los ministerios a los cuales les compete manejar asuntos relacionados con alimentos y salud están en la facultad juntamente con la academia, así como con los productores de informar y capacitar a la población acerca de los alimentos de calidad que se contienen un porcentaje nutricional significativo y pueden ser adicionados a la dieta diaria de forma eficiente, promoviendo también de esta manera el consumo y la producción local.

#### **4.3.2.2. De los alimentos**

Todos los alimentos que sean destinados para el consumo humano de forma imprescindible deben cumplir con una serie de estándares de calidad; es por eso que se establece que:

Art. 145.- Es responsabilidad de los productores, expendedores y demás agentes que intervienen durante el ciclo producción consumo, cumplir con las normas establecidas en esta Ley y demás disposiciones vigentes para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos para consumo humano. (Congreso Nacional del Ecuador, 2015, p. 26)

En tal virtud todas las empresas inmersas en la cadena alimentaria tienen la obligación de acatar la ley a cabalidad para de esta forma asegurara la salud de los consumidores, también es relevante la participación de los entes reguladores de estas leyes para de esta forma emitir sanciones y permisos de funcionamiento.

#### **4.3.3. Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo**

Se considera importante este documento ya que menciona algunas normas relacionadas con los protocolos a seguir en un restaurante cuya finalidad de mejorar en parte los procesos de BPM en un establecimiento.

##### **4.3.3.1. Art. 38.- Cocinas**

- Locales que posean cocina deben cumplir con las condiciones generales estipuladas en la sección 2 del artículo dispuesto anterior en la misma ley.
  - Si es necesario se usará campanas de ventilación forzada para humos.
  - Se debe mantener la limpieza donde los residuos de alimentos a ubiquen en contenedores debidamente cerrados para su posterior eliminación.
  - Es importante que los alimentos se guarden en lugares protegidos con la temperatura necesaria.
  - El menaje se debe conservar en óptimo estado tanto de higiene, así como de limpieza.
  - Se preparará alimentos con agua potable.
  - Las cocinas se deben proteger de cualquier manera posible de contaminación.
- (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2012, p. 26)

Las cocinas indudablemente es un lugar que debe cumplir con estrictas condiciones higiénicas óptimas para de esta manera garantizar la seguridad de los establecimientos de alimentos y bebidas.

#### **4.3.4. Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19**

Este documento es una de las herramientas fundamentales para este proyecto pues además de tocar conceptualizaciones acerca de diferentes parámetros relacionados a la situación actual aporta diferentes tipos de protocolos aplicables a establecimientos de alimentos y bebidas los cuales han sido adaptados específicamente por la situación caótica debido al Coronavirus. Entre los protocolos que se consideran tomar en cuenta de este documento se encuentran los siguientes:

- Recomendaciones para todos los trabajadores antes de salir de hogar.
- Los desplazamientos efectuados al lugar que corresponda al trabajo y regreso a casa.
- Condiciones idóneas en el establecimiento donde se labora.
- Disposiciones de limpieza y desinfección del local.

- Condiciones a cumplir de limpieza de los utensilios, menaje y manteles.
- Requisitos con respecto manejo de desperdicios.
- Requisitos necesarios con los proveedores.
- Condiciones para efectuar el servicio a domicilio.
- Requisitos estipulados para los consumidores.

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. Metodología**

El presente trabajo es una investigación aplicada y para el desarrollo de la misma ha sido necesaria la implementación de varios métodos, técnicas e instrumentos que aportaran datos relevantes para la misma. Cabe mencionar esta investigación tiene un enfoque de carácter mixto además de apoyarse de diferentes los métodos inductivo y deductivo.

#### **5.1.1. Métodos**

El método Inductivo: se aplicó gracias un análisis exhaustivo de la información disponible que se pudo recabar en base a diferentes parámetros y normativas relacionadas al manejo de alimentos y bebidas durante la situación suscitada por el COVID- 19.

El método Deductivo: se lo aplicó en la redacción de la propuesta, puesto que fue necesario analizar cada componente de los manuales de bioseguridad, para adaptarlos a las necesidades del establecimiento Hornado Rosita de la ciudad de Ibarra.

#### **Técnicas**

Para la recolección de datos se aplicó tres técnicas:

- a) Encuestas: se planteó un cuestionario compuesto por 10 preguntas cerradas con la finalidad recabar datos de primera mano relacionada a la opinión del público en general acerca del establecimiento Hornados Rosita, además de identificar potenciales mejoras o cambios a implementarse en la organización. Las encuestas se las realizaron a los ciudadanos, turistas y visitantes del cantón de Ibarra.
- b) Entrevistas: Se elaboraron entrevistas semiestructuradas las que se consideró realizar a distintos tipos de profesionales para de este modo de obtener un espectro más amplio de conocimientos relacionados a la situación producida por el COVID- 19.

Entre los profesionales entrevistados se encuentran: chefs y gastrónomos profesionales con la finalidad de obtener información relevante a buenas prácticas de mano factura (BPM) y los nuevos protocolos vigentes relacionados a manipulación de alimentos durante tiempos de pandemia.

- c) Técnica Documental: se consideró fundamental en la ejecución de este trabajo debido al desconocimiento existente por la aparición de esta nueva enfermedad. Sustentar el trabajo a partir de varios documentos y artículos fue fundamental para obtener las bases teóricas suficientes relacionada al tema de propuesto.

### **5.1.2. Instrumentos**

Con respecto a los instrumentos se para realizar esta investigación fueron:

- Cuestionario
- Guion de entrevista
- Ficha de validación
- Teléfono celular
- Ordenador (portátil).

### **5.1.3. Enfoque de la investigación**

Este trabajo requirió de la aplicación de varios tipos de investigación lo cuales fueron, explicativa y aplicada.

Investigación explicativa: se usó para dar por sentados diferentes factores de riesgo relacionadas al manejo de alimentos, mediante la comparación de diferentes establecimientos, en donde se analiza y explica cómo prevenir el nivel de exposición de COVID-19 y que protocolos están aplicando.

Investigación aplicada: esta se evidencia en la propuesta de proceso desarrollado al final de esta investigación definiendo diferentes estrategias a ser aplicadas en el establecimiento Hormados Rosita.

## 5.2. Diseño metodológico

**Figura 2**

*Diseño metodológico*

TEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	SUJETO DE ESTUDIO	MÉTODO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	RESULTADOS OBTENIDOS
Propuesta de proceso para el servicio de delivery Post COVID-19 del establecimiento “Hornados Rosita” de la ciudad de Ibarra	Desarrollar una investigación que permita sentar las bases teóricas y científicas del servicio a domicilio es un proceso mediante el cual, se acercan los productos o servicios ofrecidos por la empresa hasta el lugar donde se encuentra el cliente, permitiendo que este disfrute de dichos productos sin tener que hacer desplazamientos hasta el punto de compra, a través del estado del arte	COVID 19 Propuesta de proceso Delivery	Inductivo Deductivo	Documental Encuestas Entrevistas	Cuestionario Guion de entrevista Ficha de validación Teléfono celular Ordenador (portátil).	Estado del Arte Marco Conceptual
	Diseñar una propuesta de proceso para el servicio de delivery post covid-19 del establecimiento “Hornados Rosita” de la ciudad de Ibarra	Protocolos de Bioseguridad				Métodos y técnicas
	Validar la propuesta de procesos del servicio a domicilio del establecimiento “Hornados Rosita” por tres profesores de gastronomía de la PUCE-SI.	Delivery en Ibarra				Resultados y discusión

## 5.3.Determinación de la muestra

### 5.3.1. Población

Universo 1.- Dentro del universo 1 se tomó en cuenta el margen de clientes que maneja actualmente Hornados Rosita de aproximadamente 6468 clientes, sobre los cuales se hizo el cálculo de la muestra al cual va dirigido el proyecto.

#### Figura 3

*Cálculo de la muestra*



**Calculadora de Muestras**

Margen de error: 10%  
Nivel de confianza: 99%  
Tamaño de Poblacion: 6468  
Calcular

**Margen: 10%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 6468**  
**Tamaño de muestra: 95**

*Nota:* Tomado de calculadora de muestras, Asesoría Económica & Marketing  
[https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)

Es importante saber cuál es el número de la población que va a ser encuestada para esto se ha empleado la fórmula dispuesta posteriormente, la misma que se ha efectuado con la ayuda de Asesoría Económica & Marketing Copyright (2009).

$$n = \frac{z^2 (p * q)}{e^2 \frac{z^2 (p * Q)}{N}}$$

Ramos (2009) detalla a continuación el significado de las letras empleadas en la fórmula de la muestra.

**n** = tamaño correspondiente a la muestra

**Z** = nivel de confianza deseado

**p** = probabilidad de éxito

$q$  = probabilidad de fracaso

$e$  = error máximo permisible

$N$  = tamaño de la población

Una vez aplicada la fórmula descrita anteriormente se obtiene lo siguiente:

$n$  = 95 encuestas.

#### **5.4. Procedimiento**

Para saber el número de encuestados y sus respuestas se diseñó un cuestionario el mismo que se lo utilizo a través de la herramienta web formulario de encuestas con la premisa de cuidar la salud de los consumidores, debido al alto nivel de contagio que significaría hacerlo de manera personal.

En cuanto al cuestionario es importante indicar que el mismo consta de 10 preguntas cerradas las cuales se realizaron en relación al objetivo de la investigación. Se considera relevante dar a conocer que se ejecutó una encuesta de prueba, bajo esta misma herramienta, esto con el objetivo de identificar cualquier falencia que pudiera existir en la misma. Cabe recalcar que gran parte de los encuestados son aquellos clientes que han consumido los servicios brindados por Hornados Rosita, además de tomar en cuenta el porcentaje de la población económicamente activa (PEA) en Ibarra.

Por otro lado, con lo que tiene que ver con la entrevista esta se la realizo mediante plataformas de videoconferencia como *Zoom*, *Skype*, *Microsoft Teams* y *Discord*, para así de facilitar la conferencia con el entrevistado, al tener amplitud a diferentes tipos de plataformas web. Entre los entrevistados se encuentra un funcionario público, dos docentes del área gastronómica y un experto informático.

La validación de la propuesta se efectuó gracias a la colaboración de docentes de la Escuela de GESTURH de la PUCE Sede Ibarra, quienes efectuaron el pedido vía WhatsApp y

llamada telefónica seguidamente fueron atendidos por el personal y de forma inmediata se procedió al despacho de los productos y la respectiva entrega al lugar estipulado gracias a un motorizado del establecimiento, para concluir cada consumidor llenó una ficha con la cual fue posible la medición de la satisfacción así como la recepción de sugerencias.

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1.Resultados

#### 6.1.1. Tabulación de las encuestas

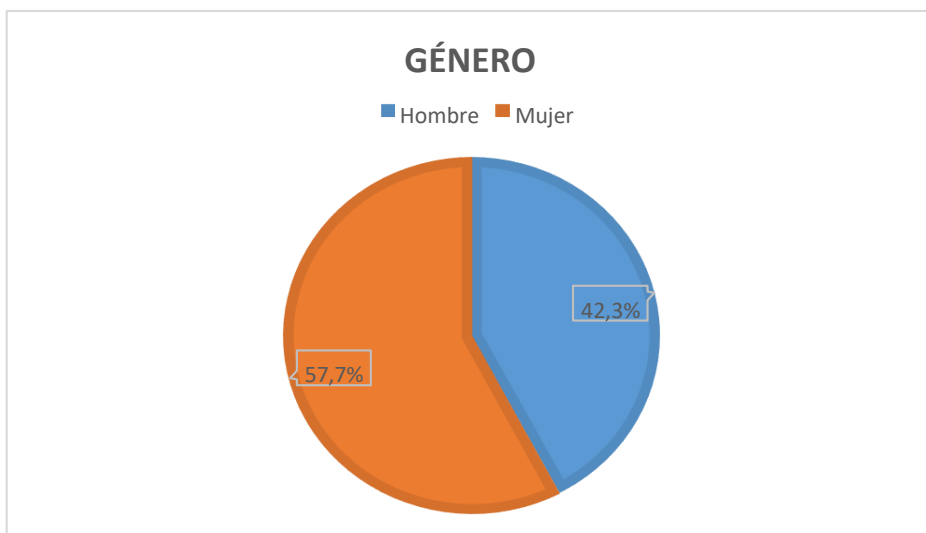
Para mejor comprensión de los resultados, se los presenta mediante gráficos, y se aporta con un análisis de cada respuesta recibida. La encuesta se aplicó a los clientes reales y potenciales del establecimiento Hornados Rosita de la ciudad Ibarra.

#### Datos Generales

#### GÉNERO

#### Figura 4

#### Género



**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes del establecimiento “Hornados Rosita”. Noviembre 2020.

**Autor:** Santiago Antamba.

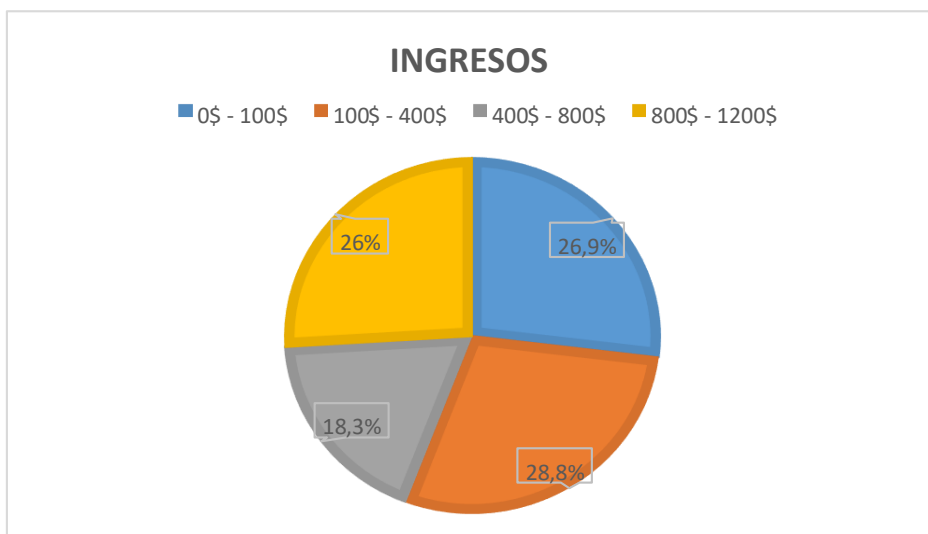
## Análisis

Mediante esta encuesta se logró concluir que gran parte del público que consume los productos de Hornados Rosita son el público femenino, esto es un claro indicador que podría fomentarse campañas de fidelización enfocada al público femenino, además podrían implementarse campañas de marketing para atraer un mayor margen de público masculino.

## Ingresos

### Figura 5

#### Ingresos



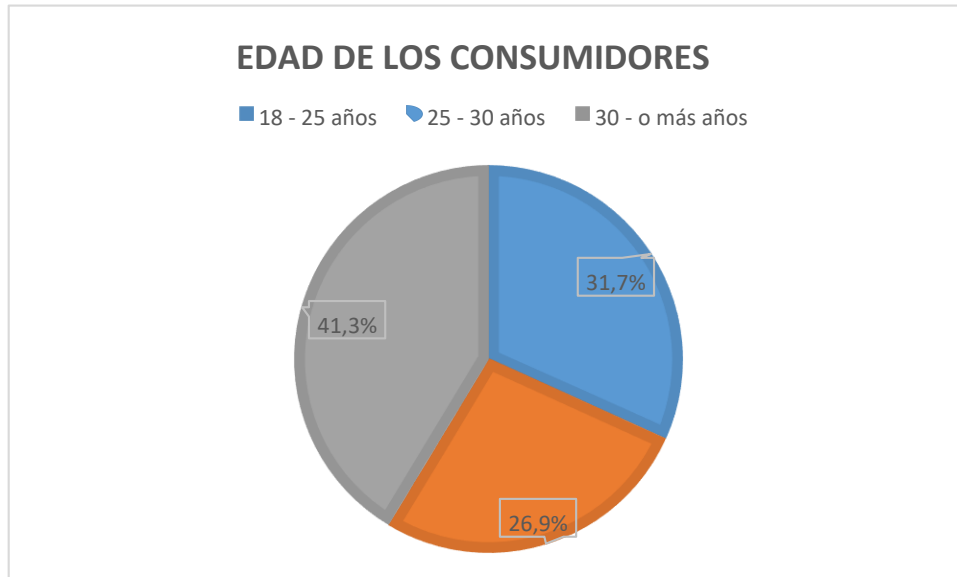
## Análisis

En cuanto a esta pregunta se ha logrado concluir que un gran margen de clientes del establecimiento “Hornados Rosita” se encuentra económicamente activa, por lo que podrían adquirir el servicio de delivery de esta organización, sin embargo, sería una buena alternativa implementar otra opción tal como la de pedir con anticipación el producto y este sea recogido en el local a una hora específica, para de esta manera minimizar el contacto y aglomeraciones, esta alternativa mediante puede ser planteada para los clientes con un menor ingreso, con la finalidad de que adquieran con mayor frecuencia este servicio.

## Edad

### Figura 6

#### Edad



## Análisis

Estos resultados arrojan que un buen número de clientes de la empresa “Hornados Rosita” se tienen un rango de edad entre 20 a 35 años lo que significa que cualquier campaña de marketing y publicidad deberían realizársela enfocada a este tipo de clientes. Se deben valorar sus preferencias y entender que la gente joven no prioriza los valores nutricionales de los Hornados Rosita, al contrario, ven en su mayoría el sabor que para muchos es sumamente agradable a la par de la cordial atención y el precio que resulta accesible para la mayoría de clientes.

## Preguntas

### 1. ¿Conoce usted acerca del delivery servicio a domicilio?

**Figura 7**

*Conocimiento acerca del delivery*



## Análisis

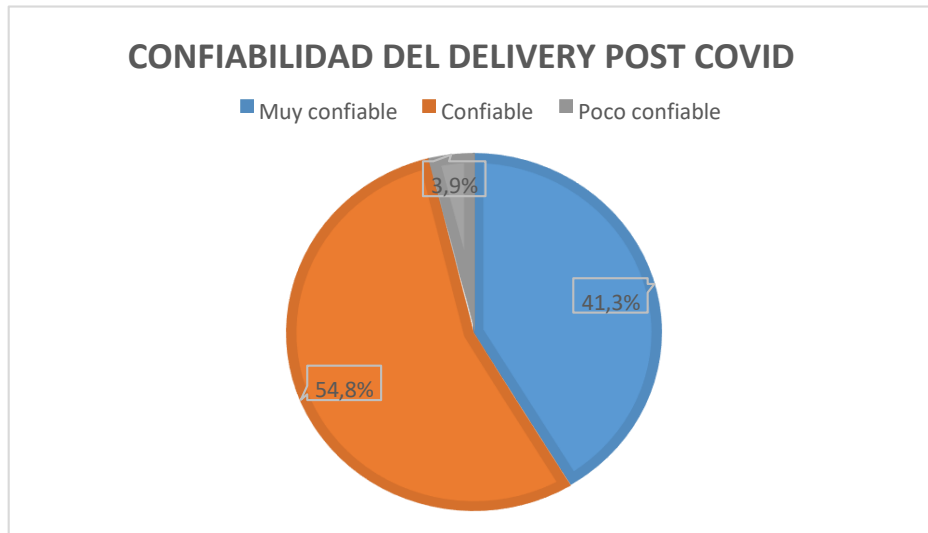
Se logró definir que gran parte de la cartera de clientes tiene conocimiento acerca del servicio de entrega a domicilio, lo que se traduce en potenciales clientes que adquieran la prestación del delivery de Hornados Rosita. Sin embargo, también puede ser un indicativo de que estos clientes pueden optar a consumir con más frecuencia delivery de otros establecimientos, a los que hayan consumido anteriormente.

Una atención preferencial acompañada con la correcta asepsia es fundamental a la hora de servir un plato. Normalmente el servir alimentos en recipientes sean regulares o desechables define esa relación personal entre el cliente y el vendedor pues de esta manera se promociona la empatía. En este hecho también hay que verificar muy bien el tamaño de las porciones pues estas mucho dependen del valor a pagar. Se debe recordar que dentro de este tipo de comidas los valores nutricionales no están establecidos.

## 2. ¿Le parece confiable el uso del delivery post COVID-19?

**Figura 8**

*Confiabilidad del delivery Post COVID-19*



### **Análisis**

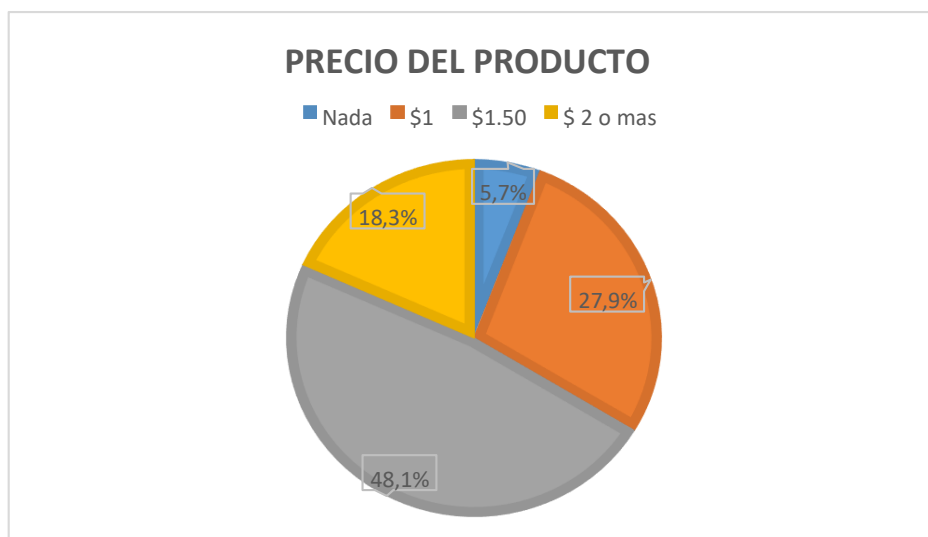
Un gran margen de los encuestados ha mostrado confianza relacionada a este servicio posterior al COVID-19. Sin embargo, esto no quiere decir que se deban descuidar los protocolos de bioseguridad que se han ido implementando durante esta temporada. Esto además de garantizar la salud de los comensales será un valor añadido agregado a este producto.

Dentro de los servicios de comida se deben incluir algunos parámetros los cuales deben ser aplicados a los clientes de restaurantes. Entre ellos se pueden destacar: el que nunca está de más sorprender a un cliente con un extra o adicional en su porción; asimismo se puede manejar paquetes o descuentos por la cantidad de producto adquirido; emplear empaques con el logotipo de la empresa para darle ese toque personal y que sea llamativo; enfocar el negocio con un sentido de misión el cual es la satisfacción del paladar del cliente; y porque no decirlo brindar un servicio excepcional.

### 3. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de delivery post COVID-19?

**Figura 9**

*Precio del producto*



#### **Análisis**

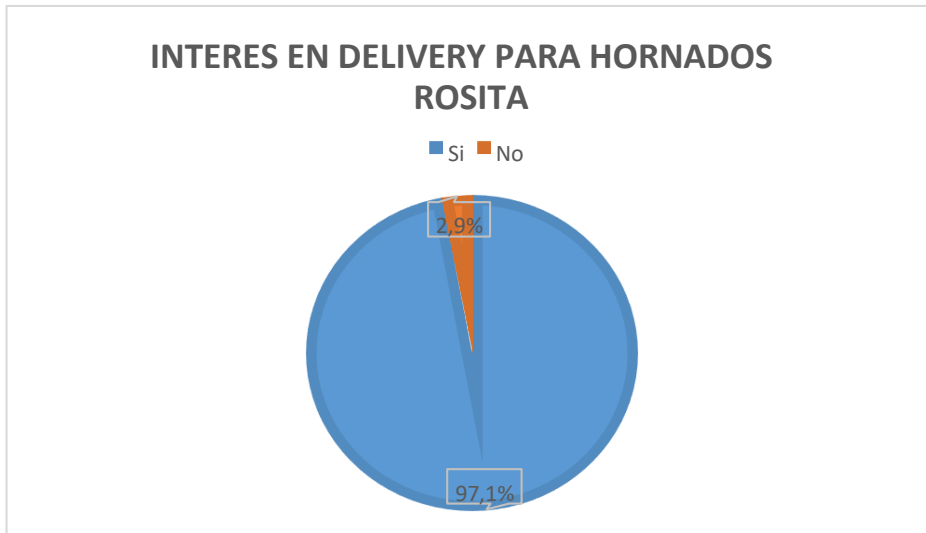
Lo común y aceptado es el precio de \$1.50, por lo que se considera que sería un valor idóneo para este servicio, sin embargo, podría establecerse regular el precio de este servicio de acuerdo a las distancias que se tenga que recorrer. Por último, podría ser una buena idea no cobrar por este servicio en el caso de aquellos clientes que consuman frecuentemente las preparaciones de Hornados Rosita.

Indudablemente la comida típica de la sierra ecuatoriana es muy apetecida por cualquier persona sin distinción de clase social y debido a la pandemia el incremento de pedidos a domicilio ha sido de un 23% aproximadamente (según los análisis realizados dentro de Hornados Rosita) pues pese al aislamiento el gusto por lo tradicional nunca dejará de ser prioritario. Se deduce también que los valores por cada plato siguen siendo los mismos incrementándose un adicional por el hecho de estos ser transportados hacia el hogar de personas que desean servirse de un producto delicioso.

4. ¿Le interesaría a Ud. el servicio de comida de delivery post COVID-19 del establecimiento Hornados Rosita?

Figura 10

*Interés en delivery para Hornados Rosita*



**Análisis**

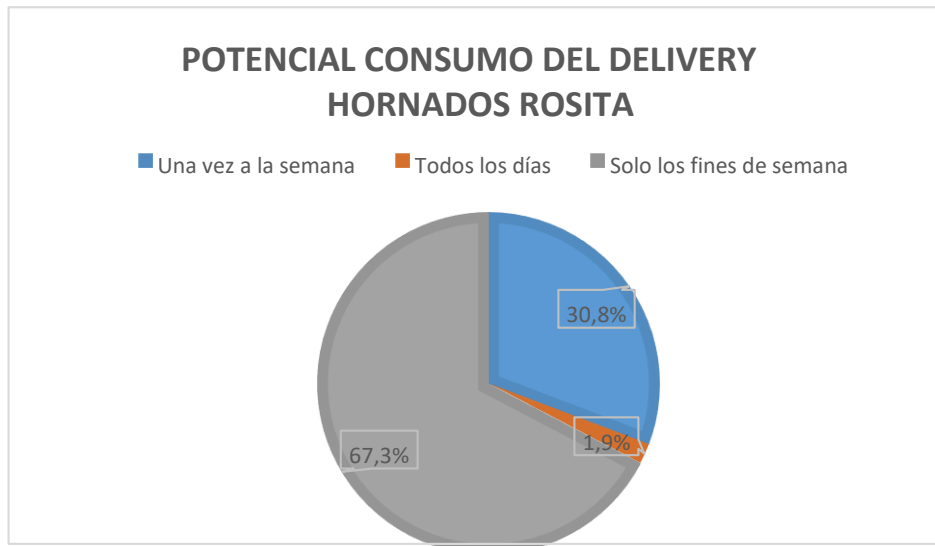
Se logró determinar que gran parte de los encuestados sienten interés acerca de la implementación del servicio delivery del establecimiento Hornados Rosita. Es por esta razón que se debe realizar la logística para la implementación de este servicio con la finalidad de garantizar la salubridad en cada uno de los procesos, además de procurar la salud de cada uno de los clientes.

El hecho de trabajar como Delivery es parte de la constante evolución de la sociedad inmersa dentro de una globalización. La distancia de trabajo de muchos seres humanos para acudir a ciertos lugares a ingerir los alimentos necesarios para su desenvolvimiento habitual cada día es mayor siendo así esta actividad muy bien aceptada por la mayoría de personas.

## 5. ¿Con que frecuencia haría uso del servicio de comida típica Hornados Rosita por delivery?

**Figura 11**

*Potencial consumo del delivery Hornados Rosita*



### **Análisis**

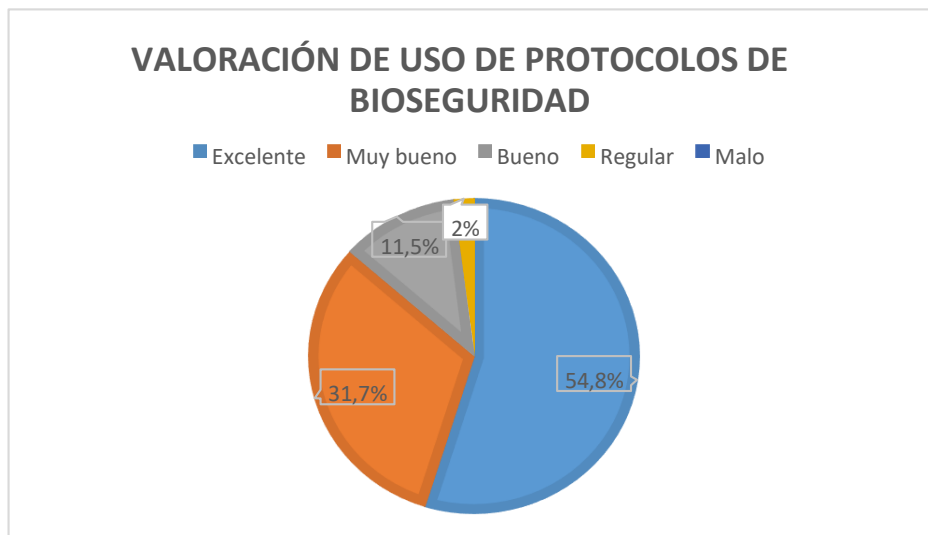
La gran parte de los encuestados ha manifestado su interés en consumir el servicio delivery de Hornados Rosita con una frecuencia semanal, se considera que esto podría deberse al tipo de preparaciones que se oferta en el establecimiento, esto podría solucionarse mediante la diversificación de la oferta gastronómica o mediante la implementación de ofertas llamativas para los consumidores.

Como se había mencionado anteriormente, el hecho de trabajar como Delivery va de la mano con una sociedad de ritmo acelerado cuyo tiempo de acudir a ciertos lugares a ingerir los alimentos necesarios para su desenvolvimiento es muy difícil, aceptando en más de una ocasión el Delivery como parte de su cotidianidad.

## 6. Cómo valora usted la aplicación de uso de protocolos por parte del establecimiento Hornados Rosita.

**Figura 12**

*Valoración de uso de protocolos de bioseguridad*



### **Análisis**

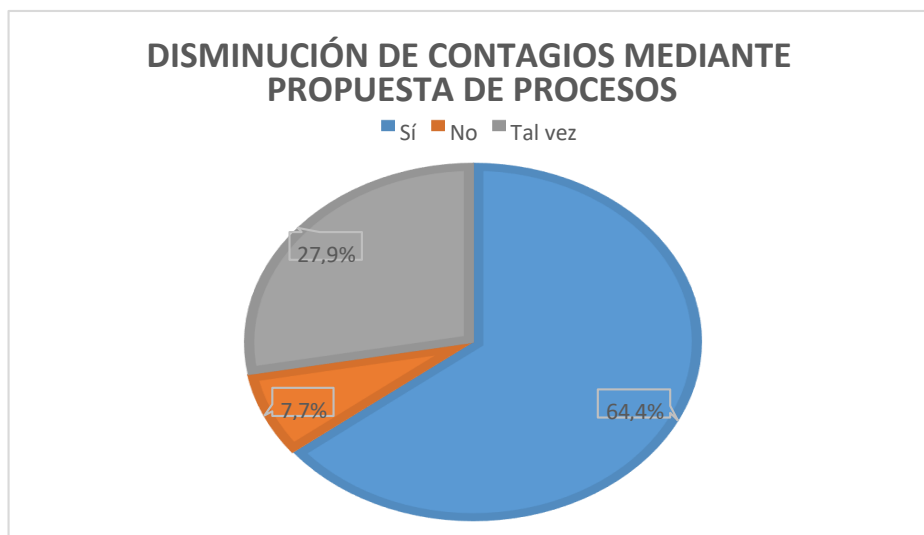
Se logró conocer que una gran parte de la cartera de clientes manifiesta una muy buena opinión acerca de los diferentes protocolos de bioseguridad que son aplicados en el establecimiento Hornados Rosita. Sin embargo, también un escaso margen no se ha mostrado contento con el cumplimiento de estos protocolos por lo que se considera necesario mejorar en los procesos de la organización.

Las críticas de las personas refiriéndose a los clientes sobre los protocolos de bioseguridad son primordiales pues, ellos pueden asegurar que el producto ha sido tratado adecuadamente sin modificar su sabor ni mucho menos su presentación, aunque es muy claro mencionar que nunca está de más ser más meticulosos en la limpieza del lugar donde se preparan los alimentos para que estos siempre tengan ese valor agregado que es o se refiere a una comida sana en todo sentido.

**7. ¿Cree usted que implementando una propuesta de procesos de delivery disminuirá el contagio del COVID -19 en la ciudad de Ibarra?**

**Figura 13**

*Disminución de contagios mediante propuesta de procesos*



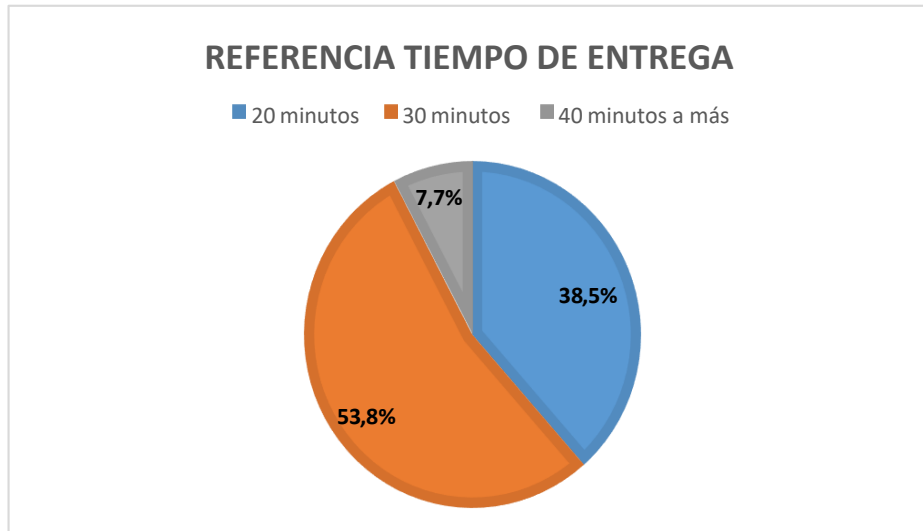
**Análisis**

Gran parte de los encuestados manifestaron que están de acuerdo sobre la implementación de una propuesta de procesos enfocada al delivery, ya que consideran que el mismo es una buena forma de disminuir en gran medida la tasa de contagios de coronavirus. Por lo que la ejecución de este al establecimiento “Hornados Rosita” sería muy bien recibido por parte de sus clientes. El cuidar de la clientela en esta época de pandemia es muy importante y por ende debe ser una de las prioridades en cualquier negocio.

## 8. ¿Cuál sería el tiempo de entrega máximo que usted estará dispuesto a esperar?

**Figura 14**

*Preferencia tiempo de entrega*



### **Análisis**

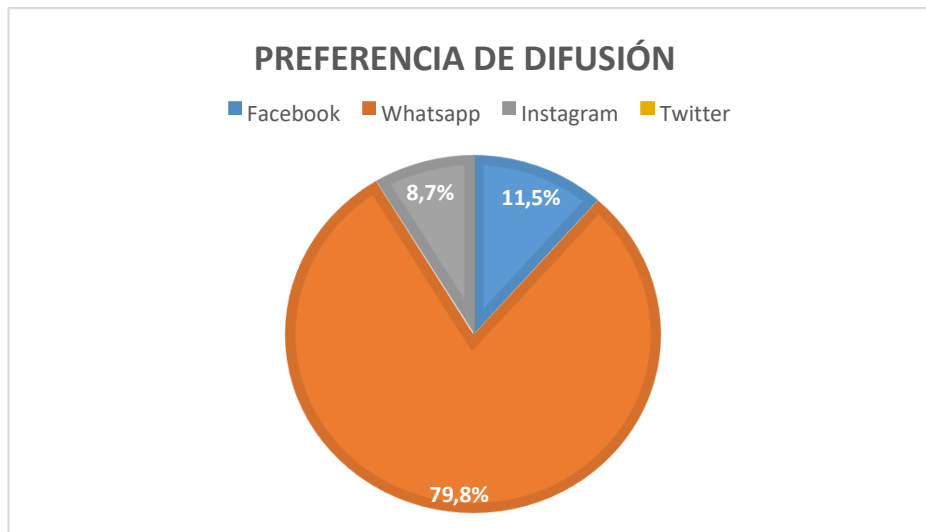
Una gran parte de los encuestados manifestaron preferencia por un tiempo de entrega de 20 minutos, por lo que se ha considerado implementar este protocolo en los procedimientos del establecimiento “Hornados Rosita”. Esto sería aplicable siempre y cuando la distancia a recorrer sea corta, además se considera importante el informar al cliente en los casos que el delivery vaya a demorar más tiempo.

Puntualidad significa responsabilidad en cualquier negocio pues el tiempo de cada persona es valioso, aunque es oportuno recordar que en el camino pueden surgir diversos percances y no por llevar un pedido con prisa se debe arriesgar la salud y bienestar de la persona quien traslada el bien adquirido hacia un lugar determinado.

## 8. ¿Porque red social le gustaría realizar los pedidos de delivery del establecimiento Hornados Rosita?

Figura 15

Preferencia de difusión



### Análisis

Se ha logrado verificar que gran parte de la cartera de clientes del establecimiento Hornados Rosita manifiesta preferencia por la difusión mediante *WhatsApp*, sin embargo, se considera que esto limita en gran medida el crecimiento del establecimiento ya que sería más difícil atraer a nuevos clientes, es por esta razón que se considera ampliar la difusión mediante *Facebook* o mediante alianzas estratégicas con diferentes apps tales como *Snaps Eats*.

Hoy en día las redes sociales son parte fundamental dentro de una sociedad equilibrada y su preferencia es mayoritaria. Publicar productos y servicios en ellas es común y cada empresario debe estar a la vanguardia de los beneficios que sean útiles para el crecimiento de su negocio y dejar a un lado aquellos actos que deben ser declarados como obsoletos pues el mundo avanza y siendo así no se debe quedar en lo clásico sino ser vanguardista.

### **6.1.1.1. Resultados de las encuestas**

El propósito de las encuestas es establecer qué datos tienen los encuestados acerca del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita; lo cual ha sido de un gran aporte para la propuesta inicial ya que se obtuvieron registros importantes para la realización del servicio a domicilio. Estos resultados arrojan que un buen número de clientes de la empresa “Hornados Rosita” tiene edades de 20 a 35 años, lo que significa que cualquier campaña de marketing y publicidad deberían realizársela enfocada a este tipo de clientes. Se deben valorar sus preferencias y entender que la gente joven no prioriza los valores nutricionales de los Hornados Rosita, al contrario, ven en su mayoría el sabor que para muchos es sumamente agradable a la par de la cordial atención y el precio que resulta accesible para la mayoría de clientes.

Siendo así se logró definir que gran parte de la cartera de clientes tiene conocimiento acerca del servicio delivery, lo que se traduce en potenciales clientes que adquieran el servicio delivery de Hornados Rosita. Sin embargo, también puede ser un indicativo de que estos clientes pueden optar a consumir con más frecuencia delivery de otros establecimientos, a los que hayan consumido anteriormente.

Un gran margen de los encuestados ha mostrado confianza relacionada a este servicio posterior al COVID-19. Sin embargo, esto no quiere decir que se deban descuidar los protocolos de bioseguridad que se han ido implementando durante esta temporada. Esto además de garantizar la salud de los comensales será un valor añadido agregado a este producto.

Por otra parte, se pudo conocer que la mayor parte de los clientes tienen confianza al realizar el pedido por este medio pues se realizan todos los protocolos de bioseguridad a la hora de la entrega del producto, también se pudo ver que el cliente lo mínimo que está dispuesto a solventar por el servicio es el costo de \$1.50, pero también es importante tener en cuenta la distancia del recorrido para poder costear un precio.

Con los resultados obtenidos los clientes manifestaron buenas opiniones sobre los protocolos de bioseguridad aplicados en la entrega del producto, pero también supieron ayudar con su

aporte de poder como empresa implementar el pago mediante medios electrónicos para así evitar el contacto físico y reducir la tasa de contagios.


Ahora bien, la aceptación de los clientes sobre la formulación de esta propuesta de procesos enfocada al delivery es una forma de disminuir en gran medida los contagios por coronavirus, por lo que la realización de este al establecimiento Hornados Rosita sería muy bien aceptado por parte de sus clientes.

## 6.1.2. Resultados de entrevistas

### 6.1.2.1. Datos de las personas entrevistadas

**Figura 16**

*Datos de los entrevistados*

Código	Fecha	Persona entrevistada	Información relevante
E1	16/11/2020	MSC. Dayané Arroyo 	Coordinadora académica escuela de GESTURH, 8 años de experiencia
E2	19/11/2020	MSC. Ronny Soriano 	Docente tiempo completo, 12 años de experiencia
E3	23/11/2020	MSC. José Luis Ibarra 	Docente universitario 11 años de experiencia y gerente general en pide rapidito con 12 años en desarrollo de software
E4	20/11/2020	Arq. Felipe Orquera 	Especialista de desarrollo en el MINTUR con 30 años de experiencia.

### **6.1.2.2. Entrevistas**

#### **Entrevista N° 1 (Dirigido a docente universitario y profesional gastronómico)**

**MSC. Dayané Arroyo**

**Duración: 30 minutos**

**1. Según usted, ¿Qué opinión tiene acerca del servicio delivery en el contexto del COVID-19?**

Es una herramienta que facilito poder acceder a productos terminados en la puerta del hogar sin salir ni arriesgarnos, siempre considerando las normas de bioseguridad, que debe contar el servicio del delivery, para no solo garantizar que el producto este bien, si no también el servicio, con el fin de evitar más contagios.

**2. Según su criterio, ¿Qué futuro se avizora al servicio del delivery cuando la pandemia se haya ubicado en la nueva normalidad**

En mi opinión no tendría que afectarse, ya que es un servicio que ya existía como parte de la neo restauración, y cuando ya las cosas vuelvan a la normalidad, yo considero que va a seguir funcionando, a pesar de que va a tener que renovarse, para adaptarse a las necesidades del momento, sin embargo, yo no considero un mal presagio, ya que es un servicio que beneficia, a aquellas personas que por diferentes cuestiones no pueden trasladarse desde su casa o trabajo.

**3. ¿Qué opinión le merece el repunte que tuvo el servicio del delivery en el contexto de la pandemia COVID-19?**

El repunte se dio debido a la semaforización y al toque de queda, por lo que este servicio se volvió indispensable, también fue el miedo de contagiarse en las calles, entonces era más fácil adquirir este servicio, e intentar contener el contagio desinfectando los productos que nos quedaban

**4. Según su criterio ¿Cuál es la importancia de brindar servicio a domicilio a la población en el contexto del COVID-19?**

Yo considero que es más el tema es comodidad, el no querer salir.

**5. De todos los hornados probados en la ciudad de Ibarra, ¿Cuál es de su preferencia?**

- Hornados Doña Rosita
- Hornados de Doña Marina
- Hornados frente al terminal

**6. Según su criterio, ¿Considera usted que las redes sociales son pertinentes para informar a la población acerca del delivery del establecimiento Hornados Rosita?**

Yo creo que sí, ya que todo el mundo actualmente se maneja de esta forma, además de ser económica, además de que el termino de informar es muy importante ya que actualmente, cuando uno entra a la página de un establecimiento, lo primero que uno se fija es si cuentan con servicios a domicilio, horarios de atención número de contacto entre otros aspectos.

**7. Según usted ¿Qué tiempo sería el prudente en que se le entregara el pedido y que valor agregado debería establecer el servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita para posicionarse en el mercado?**

La agilidad del servicio y su modo de trabajar están a la vanguardia del mercado. Siendo así no es necesario escatimar en los valores pues eso depende de la distancia recorrida y el esfuerzo que la empresa invierta para satisfacción de sus clientes.

## **Entrevista N°2 (Dirigida a docente y profesional gastronómico)**

**MSC. Ronny Soriano**

**Duración: 30 minutos**

### **1. Según usted, ¿Qué opinión tiene acerca del servicio delivery en el contexto del COVID-19?**

Bueno es una actividad que se está utilizando de la mayor forma por las empresas de servicios de alimentos a nivel mundial pienso que aquí en el Ecuador si tuvo bastante repunte esto ya que fue la solución para poder solventar las actividades operacionales de las organizaciones o empresas de venta de alimentos A diferencia de las cosas que no pudieron digamos ejercer su actividad una de ésta de los alimentos dieron esa opción donde las entregas a domicilio como una ventaja competitiva como una estrategia de ventas que les funcionó porque ya la gente pudo por lo menos acceder a los alimentos que de pronto no estaban no estaba pudiendo ir a consumirlos pero que sin embargo eran necesarios, en función de eso pues como actividad es una es una solución que ha crecido bastante desde punto de vista del consumidor y también como una estrategia de ventas de las empresas de alimentos

### **2. Según su criterio, ¿Qué futuro se avizora al servicio del delivery cuando la pandemia se haya ubicado en la nueva normalidad?**

Una vez que pasó esto de la pandemia y que se utilizó el servicio de delivery para las entregas a domicilio de los alimentos hubo en la gente una costumbre entonces hubo un modo diferente de apreciar al servicio de alimentos ya no lo vieron como que es indispensable ir al local para ir a comer y si es que me da ganas de algo ahora es la comodidad o el servicio o la atención que se le da al cliente mediante esta línea de servicio de las empresas de alimentos logró mantenerse siendo una solución viable como una estrategia de ventas adicional a la que normalmente tenían los establecimientos incluso combinado con el marketing digital.

Esto del Delivery es algo que se va a quedar ya que creó fuentes de empleo para personas que pronto no tenían, y así pudieron de esa forma tener una opción para poder ampliar su

línea de servicios, así como también de cómo la empresa logró generar ingresos en cuenta como un servicio adicional

**3. ¿Qué opinión le merece el repunte que tuvo el servicio del delivery en el contexto de la pandemia COVID-19?**

Fue la solución para el suministro de servicios básicos no sólo de alimentos sino también en lo que es medicina o en todos los artículos de primera necesidad, además de distintos servicios. El Delivery fue la solución para poder acercar al consumidor con los productos necesarios para para su diario vivir

**4. Según su criterio ¿Cuál es la importancia de brindar servicio a domicilio a la población en el contexto del COVID-19?**

Que nos ahorra tiempo, dinero nos facilita las cosas. Pienso que es una opción ideal para ciertos tipos de servicio especialmente para aquellas personas que siguen laborando en organizaciones que se rigen por el teletrabajo.

**5. De todos los hornados probados en la ciudad de Ibarra, ¿Cuál es de su preferencia?**

- Hornado Doña Marina
- Hornados Rosita
- Hornado Mercado (Pérez Guerrero)

**6. Según su criterio, ¿Considera usted que las redes sociales son pertinentes para informar a la población acerca del delivery del establecimiento Hornados Rosita?**

Ya chévere todas las empresas hoy se manejan así, las estrategias de marketing lo están haciendo esa forma porque la gente ya la gente, no lee el diario, la tele la miran nomás en la noche, ya que ahora todos pasan con el teléfono entonces todo te llega por WhatsApp el Instagram y el Facebook. Entonces es la mejor opción para darte a conocer, eso es indiscutible.

**7. Según usted ¿Qué tiempo sería el prudente en que se le entregara el pedido y que valor agregado debería establecer el servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita para posicionarse en el mercado?**

- La calidad es una forma de establecer diferenciación en todo sentido
- La seguridad alimentaria será lo que vale valor indispensable en el servicio de alimentos y bebidas
- Presentación

**Entrevista N° 3 (Dirigida a docente universitario y profesional en desarrollo de software)**

**MSC. José Luis Ibarra**

**Duración: 30 minutos**

**1. Según usted, ¿Qué opinión tiene acerca del servicio delivery en el contexto del COVID-19?**

Servicio de Delivery ha incrementado, además de que existe bastante competencia, pero eso es bueno porque pues mientras mayor competencia haya, pues se mejora el servicio y pues hay algunos problemas que muchos servicios Delivery los ejecutan en base a un estimación o apreciaciones de cada uno de las de las personas que hacen Delivery y no lo hacen a través de cálculos como digamos un taxímetro específico como para motos

**2. Según su criterio, ¿Qué futuro se avizora al servicio del delivery cuando la pandemia se haya ubicado en la nueva normalidad?**

El servicio de delivery de aquí en adelante ya es parte de nosotros, en algunas ciudades ya ha estado incluido en grandes ciudades como Quito, Guayaquil sin embargo en ciudades como Ibarra, Otavalo, en estas ciudades ha tomado una nueva expectativa en sí, por qué estas ciudades han enfrentado cambios y van a tener que adaptarse al servicio

Delivery ya que no se va a terminar si no que va a ir evolucionando mucho más entonces no se trata de resistirnos al cambio sino más bien de adaptarnos.

**3. ¿Qué opinión le merece el repunte que tuvo el servicio del delivery en el contexto de la pandemia COVID-19?**

Mi opinión es que fue algo muy bueno, en términos tecnológicamente hablando la pandemia contribuyó para acelerar la tecnificación de muchos procesos y para que la gente comprenda la importancia de trabajar con medios tecnológicos para poder ofrecer sus servicios no quiere decir que usted deje de ofrecer sus servicios como lo ha estado haciendo tradicionalmente, sino que amplíe sus opciones al apoyarse o al permitir que existe estos medios tecnológicos que apoyen a su proceso tradicional.

**4. Según su criterio ¿Cuál es la importancia de brindar servicio a domicilio a la población en el contexto del COVID-19?**

Puedo mi criterio es que es muy importante primero por diferentes factores primer factor evitamos que la gente salga si al momento que habitamos que la gente salga de eliminar las aglomeraciones y se disminuye la probabilidad de que exista más contagios Sí porque otra parte es buena porque los negocios pueden mantenerse activos sin la necesidad de estar físicamente con usuarios sino que están activos de manera virtual Y eso es de excelente pueden ampliar sus horarios de atención pueden hacer muchísimas cosas entonces en temas de COVID el utilizar servicio Delivery es muy bueno ya que reduce el las aglomeraciones de las personas y pues optimice el tiempo de las personas.

**5. De todos los hornados probados en la ciudad de Ibarra, ¿Cuál es de su preferencia?**

Me gusta uno de Natabuela, llamado hornados Isabelita.

**6. Según su criterio, ¿Considera usted que las redes sociales son pertinentes para informar a la población acerca del delivery del establecimiento Hornados Rosita?**

No es lo mismo ofrecer sus servicios mediante una página web, que mediante una aplicación. Todo lo que es la parte tecnológica es muy bueno simplemente que hay que saberlo direccionar, con las personas toda la parte tecnológica es muy bueno porque usted le ayuda a llegar a más personas a que conozca su producto tal vez su producto es excelente, pero porque no vende, lo que pasa es que falta publicidad o le falta unirse a una nueva plataforma simplemente aliarse o generar alianzas estratégicas con plataformas que cuenten con una cartera de clientes o pues cómo generar publicidad efectiva.

**7. Según usted ¿Qué tiempo sería el prudente en que se le entregara el pedido y que valor agregado debería establecer el servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita para posicionarse en el mercado?**

El tiempo promedio desde que usuario solicita el producto hasta que le llega debe ser como promedio de 30 minutos. Pero todo debe ser basado en comunicación para que el motorizado se disponga a dejar el pedido apenas se acabe de preparar. Esto optimiza tiempos.

## **Entrevista N° 4 (Dirigida a profesional)**

**Arq. Felipe Orquera**

**La entrevista fue enviada ya resuelta a través de correo electrónico.**

### **¿Según usted, qué opinión tiene a cerca del servicio delivery en el contexto del COVID-19?**

Actualmente este tipo de servicio es una alternativa de negocio que por un lado contribuye con la cadena de bioseguridad evitando el contacto con otras personas y por otra permite una dinámica en la generación de ingresos a los prestadores de servicios bajo esta modalidad.

#### **1. ¿Según su criterio, qué futuro se avizora al servicio de delivery cuando la pandemia se haya ubicado en la nueva normalidad?**

Pienso que en las condiciones actuales y en lo futuro siempre será una alternativa válida el servicio a la puerta, evita movilizaciones innecesarias, ahorra tiempo, permite incluso ahorro en equipamiento de establecimientos acondicionados para recibir a grupos de gente y garantiza tener lo que se solicita, contribuyendo además a generar nuevas plazas de empleo.

#### **2. ¿Qué opinión le merece el repunte que tuvo el servicio del delivery en el contexto de la pandemia COVID-19?**

Reitero que en mi opinión siempre fue una alternativa para dinamizar el sector productivo y de servicios en general.

**3. ¿Según su criterio cual es la importancia de brindar servicio a domicilio a la población en el contexto del COVID-19?**

Por lo antes expuesto creo que esta modalidad tiene mucho futuro más aún cuando el tema sanitario aún es incierto respecto de lo que nos viene.

**4. ¿De todos los hornados probados en la ciudad de Ibarra ¿cuál es de su preferencia?**

El que oferta la Casa del Hornado por su sabor y atención.

**5. ¿Según su criterio, considera usted que las redes sociales son pertinentes para informar a la población acerca del delivery del establecimiento Hornados Rosita?**

Si más aún cuando en el segmento juvenil y actualmente en un segmento de adultos de entre 30 y 40 años, el uso de medios tecnológicos y acceso a redes es una tendencia que facilita el acceso a mercados y compras, así como a información.

**6. ¿Según usted, que tiempo sería el prudente en que se le entregara el pedido y que valor agregado debería establecer el servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita para posicionarse en el mercado?**

Considerando el tipo de menú que se oferta, así como las condiciones de movilidad urbana de Ibarra, 30 minutos sería lo ideal. Respecto del valor agregado pudiera ser la optimización del tiempo al cual se suma el tema de bioseguridad y uso de vajillas biodegradables o en todo caso más amigable con el entorno.

### **6.1.2.3. Interpretación de las entrevistas y la trazabilidad entre respuestas**

#### **P1. ¿Según usted, qué opinión tiene a cerca del servicio delivery en el contexto del COVID-19?**

E1 recalca que este servicio garantiza un producto libre COVID-19 y también reduce el contagio, mientras que E2 adiciona que esta manera de expender los alimentos es innovadora y permitió a los establecimientos seguir operando; E3 considera que el delivery ha tenido mucha acogida por lo tanto la competencia es amplia por lo que exige a los ofertantes dar un servicio de calidad; por último, E4 comparte los criterios de E1 y E2 adicionando que es una forma nueva de generar ingreso. Esto demuestra que esta manera de llegar a los clientes es una propuesta válida a la hora de enfrentar crisis globales y seguir subsistiendo en el mercado ofreciendo los mejores productos.

#### **P2. ¿Según su criterio, qué futuro se avizora al servicio de delivery cuando la pandemia se haya ubicado en la nueva normalidad?**

E1 y E3 resaltan que es un servicio que va a mantenerse y tendrá una constante evolución de acuerdo a las necesidades de los clientes; así mismo lo expresa E2 añadiendo que es una estrategia de venta que le da un valor agregado al producto que se vende; por otro lado, E4 resalta que el delivery aporta con ventajas notables a la hora de usarlo y también que es una forma de aperturar plazas de trabajo. Sin duda alguna este servicio se fortalecerá y llegará a ser una opción muy usada por los usuarios la misma que se perfeccionará con el paso del tiempo.

#### **P3. ¿Qué opinión le merece el repunte que tuvo el servicio del delivery en el contexto de la pandemia COVID-19?**

E1 y E2 concuerdan que fue la solución de tener una variedad de productos en tiempo de confinamiento con sus restricciones; por otro lado, E3 se refiere al avance tecnológico de apoyo que permitió seguir comercializando productos de la mano de la entrega a domicilio, finalmente E4 hace hincapié es una opción de dinamizar el sector y los productos ofertados. Para todos quienes pasaron por la pandemia ocasionada por COVID-19 tuvieron que

ajustarse a una serie de normas que impedían efectuar tareas cotidianas entre ellas la compra de productos, es por eso que el delivery fue una de las opciones más idóneas para así evitar riesgo de contagio.

**P4. ¿Según su criterio cual es la importancia de brindar servicio a domicilio a la población en el contexto del COVID-19?**

E1 resalta a la comodidad, E2 adiciona que ahorra tiempo y dinero además de facilitar las actividades, para E3 facilitó la disminución de contagios al tener un contacto limitado a la hora de la compra y también optimiza el tiempo de los consumidores al escoger virtualmente el tiempo y que elemento comprar; para culminar E4 expresa que esta modalidad tiene mucho futuro. El delivery tuvo tal importancia que fue la opción de muchos al adquirir algún tipo de producto ya que el temor de contagio estuvo muy presente debido a la letalidad del virus.

**P5. ¿De todos los hornados probados en la ciudad de Ibarra ¿cuál es de su preferencia?**

Los Hornados Rosita y Marina son los predilectos para E1 y E2, seguidos de los situados en el terminal y mercado respectivamente; para E3 tiene preferencia por los Hornados Isabelita; mientras que para E4 su favorito es el ofertado por la Casa del Hornado. Cada uno de los entrevistados posee su criterio basados en la buena atención y sabor de las preparaciones de cada establecimiento, que Hornados Rosita se encuentre mencionado es un punto a favor tomando en cuenta que en la ciudad existe un sinnúmero de locales que venden este platillo.

**P6. ¿Según su criterio, considera usted que las redes sociales son pertinentes para informar a la población acerca del delivery del establecimiento Hornados Rosita?**

Indiscutiblemente para E1, E2 y E4 las redes sociales son de vital importancia al momento de ofrecer un producto y sus valores agregados que es el caso del delivery, debido a que

nos desarrollamos en un mundo globalizado donde las redes sociales forman parte de la cotidianidad de la población; E3 expresa que hay que direccionar estratégicamente la información que se brinda a cliente para de esta manera tener ventas seguras usando una diversidad de plataformas, aliados, publicidad, entre otros. Los criterios de los entrevistados son certeros ya que el uso inteligente de los medios digitales es imprescindible para vender y posicionarse en el mercado.

**P7. ¿Según usted, que tiempo sería el prudente en que se le entregara el pedido y que valor agregado debería establecer el servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita para posicionarse en el mercado?**

E1 destaca que la agilidad es muy importante y se debe hacer lo necesario para tener satisfecho al cliente; E2 considera que el valor agregado radica en la calidad, seguridad alimentaria y la presentación de lo ofertado; por otro lado, E3 expresa que el tiempo estimado es de 30 minutos haciendo énfasis siempre a la optimización del mismo; E4 comparte el promedio del tiempo de entrega estipulado por E3 y opina que como valor agregado resultaría el empleo de vajilla biodegradable y la garantía del a bioseguridad. El tiempo de entrega para los expertos es considerado como adecuado para de esta manera mantener la cadena de calor que debe conservarse en el producto, a su vez los beneficios adicionales son variados y apegados a la tendencia sobresale la seguridad de los alimentos y también empaques amigables con el medio ambiente.

**6.1.2.4. Análisis general de las entrevistas**

Una vez sistematizados los datos de las entrevistas realizadas a profesionales del sector gastronómico, turismo y especialista en desarrollo de software, cada una de las respuestas aportan mucho a la investigación ya que se lograron opiniones muy similares acerca de del servicio delivery, obteniendo dictámenes positivos como una buena alternativa que surgió durante los tiempos de pandemia, además de resultar su versatilidad ya que permite la adquisición de diferentes productos.

Con respecto al repunte de servicio delivery los entrevistados tuvieron una opinión muy favorable debido a la favorabilidad del servicio, el entrevistado hizo especial hincapié en lo necesario que se volvió este servicio debido a la cuarentena, y el toque de queda.

Así mismo, supieron dar su opinión acerca de la importancia de brindar servicio a domicilio a la población en el contexto del COVID-19. Los aspectos más importantes que resaltaron los entrevistados fueron los siguientes:

- Se ahorra tiempo
- Se evita aglomeraciones
- Es cómodo

Adicionalmente, todos los entrevistados manifestaron una opinión positiva acerca de publicitar el establecimiento mediante medios electrónicos, sin embargo, en cuanto a los medios de difusión existieron algunas diferencias. Por parte del entrevistado A manifestó preferencia acerca de difusión mediante página web o Fan Page de Facebook, el entrevistado B manifestó preferencia por medios como Instagram WhatsApp y Facebook, por último, el entrevistado C hizo especial hincapié en fomentar alianzas estratégicas para publicitarse mediante diferentes aplicaciones móviles.

Los entrevistados marcaron una preferencia por tiempos de entrega alrededor de los 30 minutos. Además, entre el valor agregado el entrevistado A manifestó preferencia por un programa de recompensas como un premio para aquellos clientes que se han fidelizado con la marca. Por otra parte, el entrevistado B también remarco que un valor agregado podría ser el incluir el envío del producto.

### **6.1.3. Resultados de la validación del servicio del delivery Hornados Rosita**

Para la integración de un idóneo servicio a domicilio o conocido también como delivery como se especificaba en apartados anteriores, se aplicó y validó una ficha gracias a la colaboración de tres docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, pertenecientes a la Escuela de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras.

Esta validación por una parte se efectuó con la ayuda del Mgs. Gonzalo Rubio Director de la Escuela de GESTURH, quien primeramente ejecutó el pedido vía WhatsApp y al observar el menú de Hornados Rosita decidió optar por el plato individual que tiene el costo de \$3,00 el mismo que consiste en hornado, mote, tortillas de papa, ensalada y vaso de chicha; adicionalmente el costo por servicio a domicilio en base a su ubicación es de \$1,00. Es posible visualizar mediante el anexo 2 la imagen correspondiente.

Por otra parte, la Mgs. Dayané Arroyo Coordinadora de la Carrera de Gastronomía de la Escuela de GESTURH de la misma forma por medio de la plataforma WhatsApp llevó a cabo la solicitud de su pedido escogiendo la misma opción del plato individual. En el anexo 3 se encuentra la imagen.

En cuanto al Mgs. Ronny Soriano Docente a tiempo completo de la Escuela de GESTURH, hizo su encargo vía llamada telefónica en la cual especificó que requería de un pedido especial que no estaba en el menú de Hornados Rosita, un plato individual pero que tenga el valor de \$2,50, por lo cual el establecimiento atendió su petición. Además, preguntó si en otra ocasión sería posible proporcionar platos individuales de \$1,50, por lo que se explicó que no es viable debido a de acuerdo a la porción implantada como estándar es la ideal por persona que además que cubre los costos directos e indirectos y utilidad correspondiente.

Inmediatamente se preparó cada uno de los pedidos e inmediatamente se procedió a la entrega de los mismos, con la ficha impresa para que sea llenada por cada uno. Cabe recalcar que se siguió con cada uno de los procesos planteados en la propuesta que reposa anteriormente.

Horas más tarde se procedió el retiro de las fichas completas y asimismo se procedió a la recolección de las percepciones.

El Mgs. Gonzalo Rubio evaluó como excelente con 5 cerditos a la mayoría de los ítems. A excepción del tema de la bioseguridad en el punto acerca de los equipos de protección del del encargado no fueron completas por eso de puntúa como bueno con 3 cerditos, mientras que con 2 cerditos equivalente a regular la no desinfección correcta de las manos por parte de la personal del servicio a domicilio en la entrega. Dicha ficha se puede ver en el anexo 4.

Por consiguiente, la valuación con la ayuda de WhatsApp el Mgs Rubio, concedió 5 créditos o excelente. No agregó ninguna recomendación. En la parte como anexo 5 se evidencia.

En el anexo 6 se ubica la ficha de la Mgs. Dayané Arroyo, que por su parte adjudicó con 5 créditos o excelente a la mayoría. A excepción de 4 créditos o muy bueno, para los siguientes:

- Servicio: acerca de la calidad del mismo y del cumplimiento de la expectativa sobre la atención.
- Bioseguridad: uso de equipos de protección por parte del encargado del delivery.
- Temperatura y calidad: presentación del producto.

De la misma forma la Mgs. Arroyo respondió a la evaluación por WhatsApp señalando como excelente con 5 créditos. No brindó ninguna observación adicional. El anexo número 7 corresponde.

El Mgs. Ronny Soriano en su apreciación estipuló en gran parte con 5 créditos o excelente, exceptuando a la sección de temperatura y calidad como regular con 4 créditos a la cantidad y calidad del producto acorde al precio establecido. Y 3 créditos o bueno en el producto y su presentación. Su documento reposa en el anexo 8.

En el anexo 9 se presenta la calificación del Mgs. Soriano que es de 4 créditos o muy bueno, sugiriendo que la porción de los platillos individuales debería tener un precio más bajo.

Una vez recolectadas las impresiones de los 3 docentes notablemente se tiene la certeza de que el personal que está a cargo de las entregas debe ser capacitado con respecto a las normas de bioseguridad para que las cumpla en todo momento y de esta manera evitar un riesgo de contagio de COVID-19 y también de alguna enfermedad de transmisión alimentaria.

Por otro lado, quien atiende a los clientes mediante las redes sociales y vía telefónica debe mejorar su interacción, esto se puede lograr gracias a capacitaciones acerca de estrategias de servicio y atención al cliente.

Otro punto con falencias es la presentación del producto que posee una calificación de 3 y 4 créditos. Por lo cual el personal de cocina debe ser instruido con respecto a técnicas

adecuadas y bien cuidadas del emplatado debido a que platos bien presentados crean un enlace afectivo que se vincula con el placer de comer.

Para finalizar en relación a la cantidad y calidad del producto acorde al precio, es posible reevaluar las recetas estándar para ofertar precios módicos sin comprometer la calidad de lo ofertado.

## **6.2. Discusión**

La ejecución de la presente investigación se efectúa en base a la necesidad de formular de forma adecuada el proceso para el servicio de delivery post COVID-19 de Hornados Rosita, en vista a que la pandemia de coronavirus está afectando notablemente a la población en su forma de vida, donde el consumo de alimentos está incluido.

En base a la información investigada en el presente documento es posible expresar que la pandemia de coronavirus ha impactado de forma sorprendente en los hábitos de las personas entre ellos el alimentario debido a que los cuidados han tenido que extremarse, la OMS & OPS (2020) da a conocer que el virus puede transmitirse por medio de productos alimenticios o por los envases que hayan sido manipulados por personal infectado. En tal virtud PANAFTOSA-OPS/OMS recomiendan seguir con rigurosas normas de higiene en la cadena de valor, datos que en el país antes como el MINTUR, MSP, ARCSA & ABG (2020) ratifican dichas normas para así evitar el contagio y cuidar de la salud de empleados y clientes. Para dar cumplimiento con estas recomendaciones, la empresa Hornados Rosita dotará de uniformes especiales a los empleados, tanto a los que se encuentran manipulando los alimentos así como los que realizan la entrega para evitar contagiar al cliente en el momento de la entrega y también que los colaboradores del establecimiento no se expongan este riesgo. Así mismo, se ha implementado un sistema de pago donde no se maneja efectivo, el cliente tiene la posibilidad de efectuar el pago mediante transferencia bancaria.

Las buenas prácticas de manufactura en tiempos de COVID-19 deben ser cumplidas enérgicamente ya que son normas que están controlando todo el proceso desde la “preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución” (Rueda, 2019, p. 2). Lo que concuerda Olivia del Cid (2011) es una guía que promueve la inocuidad

en cada proceso, asegurando las condiciones de producción de los alimentos (p.4). Por lo tanto, Hornados Rosita en base a los resultados de las encuestas y entrevistas, ha decidido cumplir con lo estipulado en las buenas prácticas de manufactura al momento de la preparación de los alimentos garantizando así su inocuidad, seguidamente el envasado del producto es en contenedores biodegradables con un diseño atractivo de un cerdito el mismo que puede ser reutilizado en la siguiente compra, así mismo el transporte se efectúa en un estuche diseñado para que conserve el calor de los alimentos mientras este es trasladado al lugar de destino escogido por el cliente. Además, cabe recalcar que el uso de alcohol y de insumos de limpieza y protección del personal están presentes en cada etapa del proceso., en qué, qué medidas de bioseguridad aplicará, etc. etc. etc. (preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución).

Otro factor importante son los HACCP que va de la mano con las BPM y también asegura al consumidor con una producción, manipulación, procesamiento, transporte y almacenaje de los alimentos (Villalobos et al., 2016, p. 6). Además, se complementa con lo establecido por la OPS (2013) sistema que controla los errores, las causas y los efectos (p. 9). Con el fin así de llegar a la mejora continua y perfeccionamiento de los procesos. En este sentido Hornados Rosita, se plantea aplicar mantenimiento preventivo, desinfectando diariamente de forma constante al momento de la elaboración de los productos, así como su envase y distribución, de la misma forma al terminar la jornada laboral las instalaciones con su equipos y utensilios son limpiados y desinfectados correctamente.

En el transcurso de esta investigación se encontraron algunos limitantes como acerca de los productos a usarse para la desinfección, debido a que por el momento “Hornados Rosita” utiliza ácido peracético en una concentración de 150 ppm para de esta forma desinfectar superficies y objetos que estén al contacto con los alimentos y de esta forma evitar contaminación (Calvente, 2020). Mientras otra fuente da a conocer sobre una alternativa para superficies como mesones o recipientes de acopio de pedidos se usa “[...] solución desinfectante casera hecha con 5 cucharadas (1/3 de taza) de blanqueador con cloro líquido sin aroma en 1 galón de agua o 4 cucharaditas de blanqueador con cloro por cada cuarto de galón de agua” (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de EEUU, 2020). Por lo cual se ha decidido acoger la información de los autores y adicionalmente el empleo

del alcohol al 70% para desinfectar las manos. Los entes nacionales deberían establecer y socializar de forma clara acerca de insumos adecuados para afrontar la crisis sanitaria en los establecimientos de alimentos y bebidas.

Como futura línea de investigación se propone la formulación de una propuesta derivada al servicio de delivery Hornados Rosita, mediante la ampliación de la cartera de productos, como alimentos preparados y congelados, donde los clientes puedan saborear su exquisita sazón en cualquier momento del día ya que estarán pre elaborados y será necesaria únicamente descongelar y calentar resaltando que al tener un alimento a menos de 0 °C se está garantizando la inocuidad de los alimentos.

### **6.3. PROPUESTA**

Cabe recalcar que la pandemia generada por el virus de COVID-19 ha ocasionado un impacto en grandes dimensiones debido a su alta velocidad y alcance de transmisión a nivel global, es por eso que muchos países de acogieron a las recomendaciones de la OMS con el objetivo de salvaguardar la salud de todos los habitantes. Se evidenció notablemente un cambio de vida para todos, donde el mundo empresarial se vio gravemente afecto al sufrir por un trastorno económico, variación en el desempeño en ventas, reducción y ajuste de la nómina salarial, etc. Es por eso que cada una de las instituciones sean públicas o privadas se vieron en la imperiosa necesidad de adaptarse a la realidad COVID-19 pivoteando sus modelos de negocio disminuyendo el riesgo y aprovechando oportunidades del mercado, a su vez evolucionando con su gama tanto de productos como de servicios acomodándolos de acuerdo a las características impuestas por la nueva realidad que tiene una serie de restricciones como la más importante que es la proximidad física, por otro lado aliarse con la tecnología al efectuar comercio online y la digitalización los procesos de las organizaciones.

Centrándose más en el ámbito de los establecimientos que expenden alimentos y bebidas, las disposiciones más relevantes que se aplicaron son las que están relacionadas con la gestión e inocuidad de lo que se van a expender. Todos estos sistemas de gestión están

basados en procesos muy bien cuidados que abarcan buenas prácticas tanto de higiene, limpieza, así como saneamiento, pautas correctas de elaboración, control de proveedores, almacenamiento, distribución y transporte. También es relevante que los trabajadores que se encuentre en contacto tanto con los alimentos, así como con los clientes sigan con las normas necesarias que impidan la transmisión del virus.

Hornados Rosita también en esta época de crisis sanitaria se reinventó y adaptó con el fin de garantizar la venta de productos deliciosos e ino cuos a su distinguida clientela. Gracias a este informe final del proyecto se tecnificaron los procesos en tal virtud en el presente apartado detalla la planificación y estructura del mapa de procesos del establecimiento Hornados Rosita, donde el proceso de delivery es el centro de desarrollo de esta investigación.

Cabe recalcar que Hornados Rosita ha incorporado el servicio de delivery para sus clientes, el mismo que se ha cumplido gracias a la fabricación de una ficha de evaluación (la misma se puede observar en la sección de anexos como el número 1) la misma que fue aprobada y validada por tres profesores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, los mismos que calificaron el servicio de entrega a domicilio y otros aspectos relevantes con relación al producto.

En este apartado se puede visualizar en forma de figuras el planteamiento de esta propuesta comenzando por el índice del creado por el departamento de gestión de reservas de Hornados Rosita donde reposan los flujogramas, documentos e instructivos con sus respectivos códigos.

**Figura 17**

*Índice documentos del departamento de gestión de reservas*

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESERVAS**

INDICE
VARIABLES
ORGANIGRAMA
MAPA DE PROCESOS
<b>FLUJOGRAMA CC.001</b>
I.R.S.A.001
D.A.C.I.P.C002
D.C.C.M.F.003
D.E.W.MA.004
I.S.P.CPE.005
D.T.O.C.006
D.I.E.P.007
<b>FLUJOGRAMA TDP.002</b>
D.E.C.C.008
D.T.D.A.C.009
I.I.C.P.R.010
D.SD.U.EP.011
I.CP.E.T.012
I.SP.IC.PR.013
<b>FLUJOGRAMA OP.003</b>
I.E.EP.014
D.EYEH.015
D.I.LLPM.016
I.PA.AT.ACP017
<b>FLUJOGRAMA CHQ.004</b>
I.E.MC.P.018
D.E.C.019
I.I.C.DP.020
D.O.PSI.021
I.PC.NC.022
<b>FLUJOGRAMA EMP.005</b>
I.BRP.ER.023
D.EC.DPM.024
I.JFC.SBE.025
D.PNP.BE.026
<b>FLUJOGRAMA TRANS.006</b>
I.AT.AP.027
I.VSEN.ADT.028
D.CNT.029
I.MDV.030
<b>FLUJOGRAMA ENTR.007</b>
I.DP.031
I.VET.BE.032
D.VR.C.033
I.EP.CPE.034
<b>FLUJOGRAMA CALIF.008</b>
I.CNPE.035
D.CA.WIF.PC.036
I.SC.CP.037
I.VLC.SEPP.038


VARIABLES	
N.	VARIABLES
1	CONTACTO CLIENTE
2	TOMA DE PEDIDO
3	ORDEN DE PRODUCCIÓN
4	CHECK QUALITY
5	EMPAcado
6	TRANSPORTE
7	ENTREGA
8	CALIFICACIÓN

Seguidamente, se presenta el manual de funciones donde se describe y a analiza las funciones y requisitos del personal a cargo de cierto proceso.

**Figura 18**

*Manual de funciones*

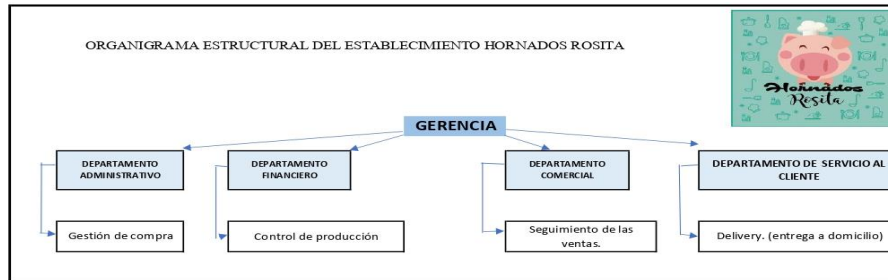
MANUAL DE FUNCIONES

	ESTABLECIMIENTO HORNADOS ROSITA	Fecha de elaboración 07/02/2022
	MANUAL DE FUNCIONES	MFHR 001-00
<p><b>CARGO:</b> Encargado del establecimiento Hornados Rosita</p>		
<p><b>OBJETIVO:</b> Brindar el mejor servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita para facilitar la adquisición del producto por parte del consumidor.</p>		
<p><b>REPORTAR A:</b> Encargado de la producción</p>		
<p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanecer en constante actualización acerca del proceso de delivery</li> <li>• Brindar los productos de acuerdo a lo que establece Hornados Rosita</li> <li>• Recibir y verificar los productos que nos entregan los proveedores</li> <li>• Verificar que el transporte se encuentren en perfecto estado</li> </ul>		
<p><b>REQUISITOS:</b></p> <p>Género: Indistinto            Edad: 20 a 35            Experiencia: Mínimo 3 meses en cargos similares            Estudios: Mínimo título de bachiller            Características: Buena presencia, buena actitud, atento, creativo.            Innovador</p>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Santiago Antamba</p>		<p><b>APROBADO POR:</b> Bryan Antamba</p>

Se puede apreciar en la figura 18 se establece el organigrama planteado el cual se basa en una cadena de mando seguido de la estructura administrativa con los distintos puestos, ordenados de acuerdo al grado de autoridad y responsabilidad.

**Figura 19**

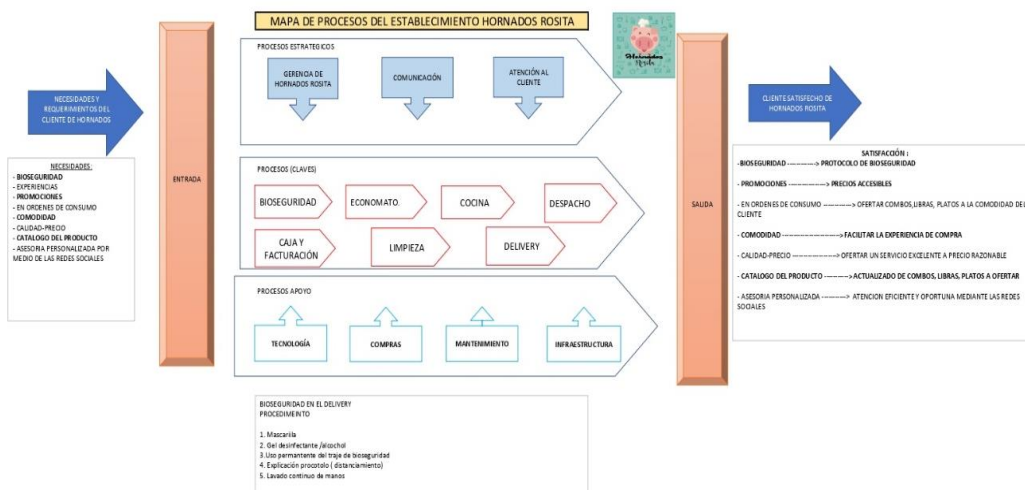
*Organigrama estructural del establecimiento Hornados Rosita*



Un mapa de procesos dentro de una organización es muy conveniente puesto que ayuda a establecer cada uno de los aspectos clave o más relevantes de los procesos, así como su responsabilidad, la relación que tiene entre procesos y, a su vez como se llevan a cabo. Posteriormente se detalla el mapa de Hornados Rosita, donde el proceso objeto de estudio o principal de esta investigación es el proceso clave del delivery.

**Figura 20**

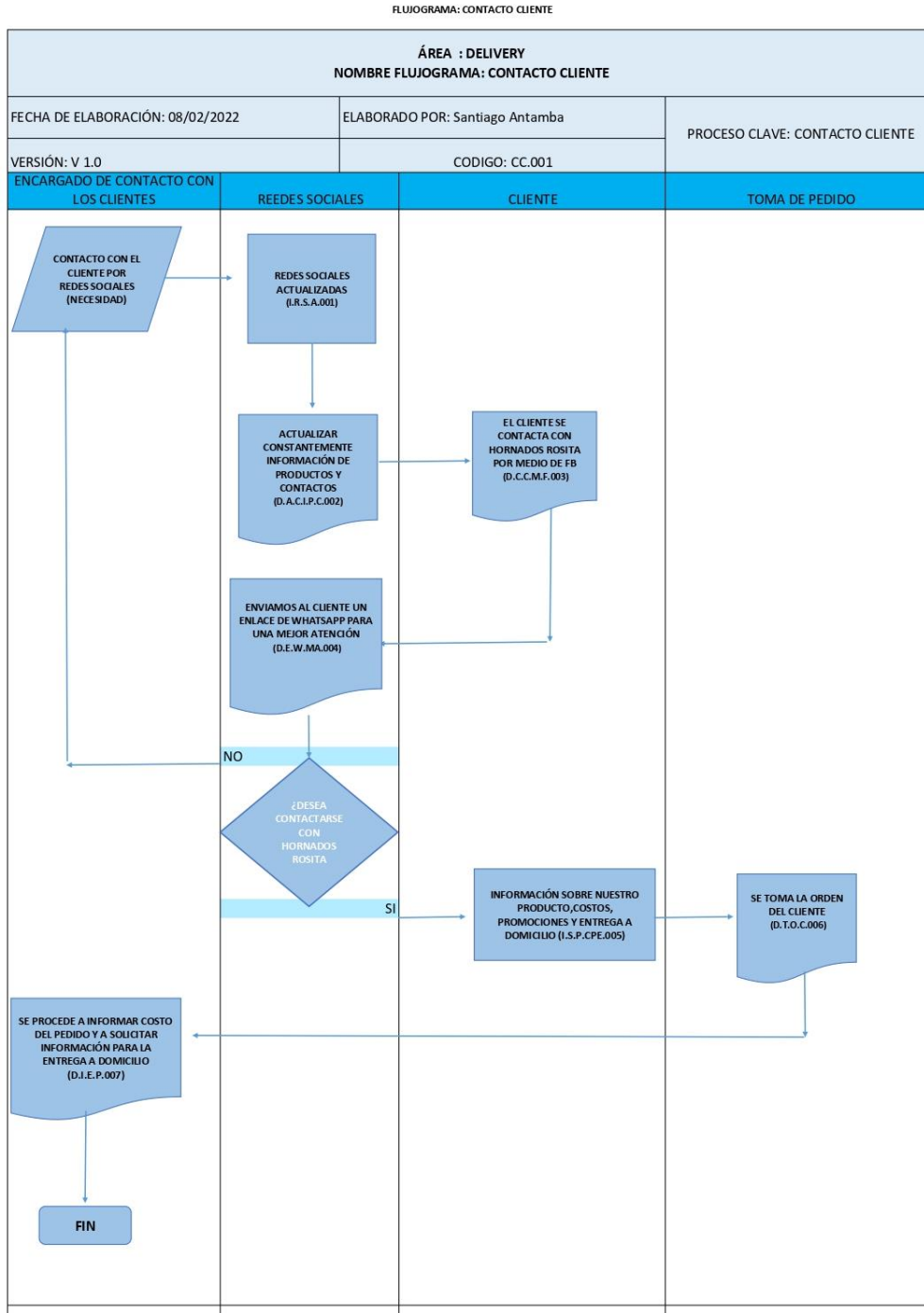
*Mapa de procesos Hornados Rosita*



En seguida reposa el flujograma del contacto de cliente que se ha ejecutado con el fin de comprender con claridad el proceso por medio de un dibujo y a su vez exista posibilidad de mejorar la productividad, así como identificar problemas y oportunidades de mejora.

**Figura 21**

*Flujograma contacto con el cliente*



Se comienza con el contacto con el cliente mediante redes sociales para lo cual se ha creado un instructivo el mismo que detalla cada uno de los pasos a seguir para de esta forma llegar a la ejecución de la actividad. Amplíe un poco más la información

**Figura 22**

*Instructivo redes sociales*

**INSTRUCTIVO: REDES SOCIALES**

<b>REDES SOCIALES</b> <b>INTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
<b>VERSIÓN: V.01</b>	<b>COD: I.RSA.001</b>	
AREA:	DELIVERY	
FECHA:	08/02/2022	
DETALLES DEL INTRUCTIVO: ACTUALIZACION REDES SOCIALES		
1.	Mantener las redes sociales actualizadas constantemente	
2.	Informar detalladamente los contactos y dirección del establecimiento	
3.	Publicar post que detalle el producto y los precios	
4.	Información sobre los horarios de atención	
5.	Contestar de forma rapida a los clientes	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL ESTABLECIMIENTO HORNADOS ROSITA</b>		
<b>INSTAGRAM</b>	<b>WHATSAPP</b>	<b>FACEBOOK</b>
HACER REELS PARA LOS CLIENTES	MANTENER ACTUALIZADO EL MENÚ	COLOCAR SIEMPRE PUBLICACIONES
PUBLICAR LAS ETIQUETAS DE LOS CLIENTES EN NUESTRAS HISTORIAS	PUBLICAR IMÁGENES ACTUALIZADAS	INFORMAR CADA CAMBIO DEL
DETALLAR CADA PUBLICACIÓN	DAR UN BUEN SERVICIO A NUESTROS CLIENTES	PAGAR PARA TENER MAS ALCANCE

Inmediatamente en la figura 23 se muestra el documento correspondiente lleno y listo para usarse en Hornados Rosita que comprende a mantener actualizada la información de las redes sociales.

## Figura 23

### Información

DOCUMENTO: INFORMACIÓN

<b>INFORMACIÓN</b> <b>DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
<b>VERSIÓN: V.01</b>	<b>COD: D.A.C.I.P.C.002</b>	
AREA:	DELIVERY	
FECHA:	18/02/2022	
DETALLES DE INFORMACIÓN: MANTENER ACTUALIZADO LA INFORMACIÓN DE LAS REDES SOCIALES		
INFORMACIÓN ACTUALIZADA		
<b>INFORMACIÓN</b>	<b>REDES SOCIALES</b>	
FACEBOOK	MANTENER ACTUALIZADA LA PÁGINA CON INFORMACIÓN SOBRE EL ESTABLECIMIENTO HORNADOS ROSITA	
INSTAGRAM	HACER PARTICIPAR A LOS CLIENTES EN NUESTRAS HISTORIAS	
WHATSAPP	PUBLICAR CONSTANTEMENTE ACERCA DE NUESTROS PRODUCTOS	

Por consiguiente, se da a conocer el documento cuando el cliente se contacta con el establecimiento mediante la red social Facebook y se le da soporte acerca del pedido correspondiente.

## Figura 24

### Cliente se contacta por Facebook

DOCUMENTO: CLIENTE SE CONTACTA POR FB

<b>CLIENTE SE CONTACTA POR FB</b> <b>DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
<b>VERSIÓN: V.01</b>	<b>COD: D.C.C.M.F.003</b>	
AREA:	DELIVERY	
FECHA:	08/02/2022	
DETALLE DEL CLIENTE QUE SE CONTACTA: EL CLIENTE SE CONTACTA CON EL ESTABLECIMIENTO MEDIANTE FB		
EL CLIENTE SE CONTACTA CON HORNADOS ROSITA		
FACEBOOK	CLIENTE	HORNADOS ROSITA
POST CON LA INFORMACIÓN	ESCRIBE A LA PÁGINA	RESPONDE DE FORMA INMEDIATA

Se puede apreciar el documento mejor atención el mismo que se utiliza al enviar un enlace de WhatsApp y de esta forma se pueda gestionar algún producto de menú de Hornados Rosita.

## Figura 25

### Documento mejor atención

DOCUMENTO: MEJOR ATENCIÓN


<b>MEJOR ATENCIÓN DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
<b>VERSIÓN: V.01</b>	<b>COD: D.E.W.MA.004</b>	
AREA:	Gestión de reservas.	
FECHA:	08/02/2022	
DETALLES DEL DOCUMENTO: MEJOR ATENCIÓN		
<b>MEJOR ATENCIÓN</b>		
ENVIAMOS UN ENLACE DE WHATSAPP AL CLIENTE PARA PROVEERLE MEJOR INFORMACIÓN Y BRINDARLE UNA EXCELENTE ATENCIÓN  <p style="text-align: center;"><a href="https://wa.me/0989378454">https://wa.me/0989378454</a></p>		

Enseguida en la figura 26 se puede visualizar el instructivo acerca del costo y las entregas a domicilio. Donde se da a conocer al cliente el menú con el precio de las promociones y también el valor que se debe cancelar por el servicio a domicilio de acuerdo a la dirección otorgada por el cliente, también un aspecto relevante es informar sobre el tiempo estimado de llegada de lo solicitado, el encargado del delivery deberá cumplir con lo estipulado.

**Figura 26**

*Instructivo costo y entregas a domicilio*

INSTRUCTIVO: COSTO Y ENTREGAS A DOMICILIO

<b>COSTOS Y ENTREGAS A DOMICILIO</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01		COD: I.S.P.CPE.005
AREA:	DELIVERY	
FECHA: 08/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: COSTOS Y ENTREGAS A DOMICILIO</b>		
1.	INFORMAR AL CLIENTE QUE PRODUCTO DISPONEMOS Y CUALES SON NUESTRAS PROMOCIONES	
2.	INFORMARLE ACERCA DE LOS COSTOS DE NUESTRO PRODUCTO	
3.	ESPECIFICARLE EL VALOR ADICIONAL POR LA ENTREGA A DOMICILIO	
4.	ESPECIFICAR EL TIEMPO EN EL QUE EL PEDIDO SERA ENTREGADO	
<b>COSTOS Y ENTREGA A DOMICILIO</b>		
<b>MENÚ</b>	<b>DETALLE</b>	
HORNADO	PLATOS DE 2,50\$ Y DE 3\$	
PROMOCIÓN QUE CONSTA DE TORTILLAS, MOTE, LIBRA DE HORNADO, CURTIDO, AII Y CHICHA PARA 3 PAX	HORNADOS COMPLETOS PARA 100, 200, 300, PAX ETC	
LIBRA SOLA DE HORNADO		
		<b>DELIVERY</b>
		PERÍMETRO URBANO
		AFUERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA
		UN DÓLAR
		DE DOS DÓLARES EN ADELANTE

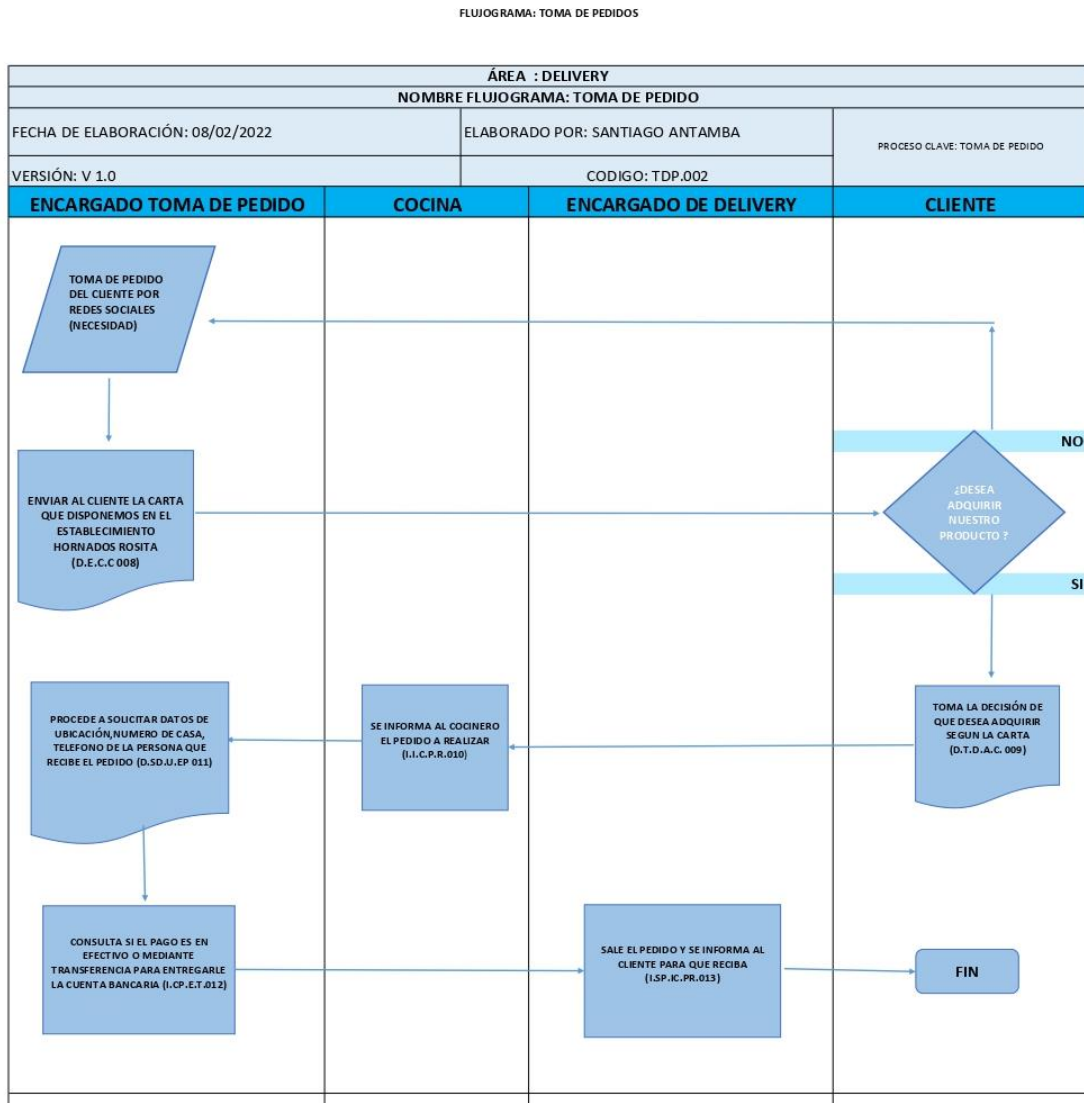
Otra fase importante es la toma del pedido gracias a la comanda, la misma que es un elemento que refleja lo solicitado por el cliente de forma clara y completa. Además, colabora con una buena organización y control de los pedidos, también para saber cuál es la tendencia de consumo que tienen los comensales. Es por eso que tiene que llenarse correctamente con el fin de evitar confusiones y otorgar el mejor servicio los compradores. Es posible observarlo en la siguiente página en la figura 27.



Para tomar el pedido se requiere de una serie de procesos los mismos que deben cumplirse a cabalidad por parte del responsable de Hornados Rosita para así garantizar que se realice una venta exitosa y el cliente quede satisfecho, ulteriormente está el diagrama de flujo para la toma del pedido.

**Figura 29**

*Flujograma toma de pedidos*



El menú Hornados Rosita, es un documento que debe ser enviado al cliente con rapidez al momento de ser solicitado, este debe tener la información clara de todos los platillos disponibles con su respectivo precio de venta, adicionalmente es importante que cuente con fotos reales y atractivas con el fin de coincida con lo que posteriormente va a ser entregado y así se cumpla incluso supere las expectativas, fidelizando al consumidor.

**Figura 30**


*Documento menú Hornados Rosita*

DOCUMENTO: MENÚ HORNADOS ROSITA

**MENÚ HORNADOS ROSITA  
DOCUMENTO**

Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO  
Teléfono: 062 600 394/ 0989378454

Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA



---

**VERSIÓN: V.01**

**COD: D.C.C.008**

---


ÁREA: DELIVERY

FECHA: 08/02/2022

DETALLES DEL DOCUMENTO: ENVIAMOS EL MENÚ DE HORNADOS ROSITA AL CLIENTE

---

MENÚ



MENU

**PLATO INDIVIDUAL** **\$3.00**


*Hornado, papas, mote, ensalada, vaso de chicha*

**LIBRA** **\$7.00**

*Hornado y cuero*

**PROMOCIÓN** **\$10.00**

*1Lb de hornado, cuero, papas, mote, ensalada, chicha  
(para 3 personas)*



**LISTA DE PRECIOS**

personas	completo	solo
40	120	80
50	160	100
60	180	120
80	250	200
100	300	220
120	350	240
150	370	260
180	400	290
200	420	320
250	450	340
300	500	370
400	700	550
500	850	650
1000	1500	1050

Este documento se ve marcado por la decisión que toma el cliente al escoger uno de los productos ofertados por Hornados Rosita. Esto lo puede realizar mediante las redes sociales o llamada telefónica. A continuación, se presenta el formato.

### Figura 31

*Documento lo que se desea adquirir según la carta*

DOCUMENTO: LO QUE DESEA ADQUIRIR SEGÚN LA CARTA

<b>LO QUE DESEA ADQUIRIR SEGUN LA CARTA DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01		COD: D.T.D.A.C.009
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA:	08/02/2022	
DETALLES DEL DOCUMENTO: LO QUE DESEA ADQUIRIR		
<b>DECISIÓN</b>		
<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                     EL CLIENTE SE DECIDE POR ADQUIRIR UNA PROMOCIÓN DE NUESTRO MENÚ Y NOS ANTICIPA QUE DE LA LISTA DE PRECIOS DESEA PARA EL 24 DE DICIEMBRE UN CHANCHO HORNADO PARA 80 PERSONAS CON TODO.                 </div> <div style="text-align: center;">  </div>		

El instructivo que detalla cómo se debe realizar el pedido en el establecimiento Hornados Rosita, basándose en pasos sencillos tales como dar a conocer al cocinero lo requerido, se comprueba la calidad y finalmente despacha.

**Figura 32**

*Instructivo pedido a realizar en establecimiento Hornados Rosita*

INSTRUCTIVO: PEDIDO A REALIZAR EN EL ESTABLECIMIENTO HORNADOS ROSITA



<b>PEDIDO A REALIZAR EN EL ESTABLECIMIENTO HORNADOS ROSITA</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: I.I.C.P.R.010	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA:	08/02/2022	
<b>DETALLES DEL DOCUMENTO: PEDIDO A REALIZAR EN EL ESTABLECIMIENTO</b>		
1.	INFORMAMOS AL COCINERO EL PEDIDO SOLICITADO POR EL CLIENTE	
2.	VERIFICAMOS LA CALIDAD DEL PEDIDO	
3.	DESPACHAMOS PEDIDO	

Para saber los datos exactos de la ubicación del cliente se requiere un documento en el cual se pregunte o a su vez el cliente proporcione la localización. Esto se puede efectuar vía llamada telefónica o mediante la aplicación WhatsApp. En la figura 33 es posible apreciar el documento correspondiente.

**Figura 33**

*Documento datos de ubicación*

DOCUMENTO: DATOS DE UBICACIÓN

<b>DATOS DE UBICACIÓN</b> <b>DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: D.SD.U.EP.011	
AREA: DELIVERY		
FECHA: 08/02/2022		
DETALLE DEL INSTRUCTIVO: DATOS DE UBICACIÓN		
SOLICITAMOS LA UBICACIÓN, NÚMERO DE TELÉFONO Y NOMBRE DEL CLIENTE PARA HACERLE LA ENTREGA DEL PRODUCTO SOLICITADO.		
		

Para el pago del pedido se da la opción en efectivo al momento de la entrega o mediante transferencia bancaria brindando los datos para adjudicar el valor a cancelar.

**Figura 34**

*Instructivo forma de pago*

INSTRUCTIVO: FORMA DE PAGO

<b>FORMA DE PAGO</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: I.CP.E.T. 012	
AREA: DELIVERY		
FECHA: 08/02/2022		
DETALLES DEL DOCUMENTO: FORMA DE PAGO		
1.	PREGUNTAMOS AL CLIENTE CUAL FORMA DE PAGO SE LE HACE MAS FACTIBLE	
2.	SI EL CLIENTE SOLICITA TRANSFERENCIA PROCEDEMOS A BRINDARLE LA INFORMACION	
3.	SI EL CLIENTE DESEA EN EFECIVO INFORMAMOS AL DELIVERY EL VALOR A COBRAR	
		

Para la entrega de pedido al cliente es necesario un instructivo, en cual describe que el encargado de la entrega de paso a una llamada telefónica al cliente o a su vez se contacte vía WhatsApp, se efectúa la entrega y al ser el caso de cobra en efectivo.

### Figura 35

#### *Instructivo entrega de pedido al cliente*

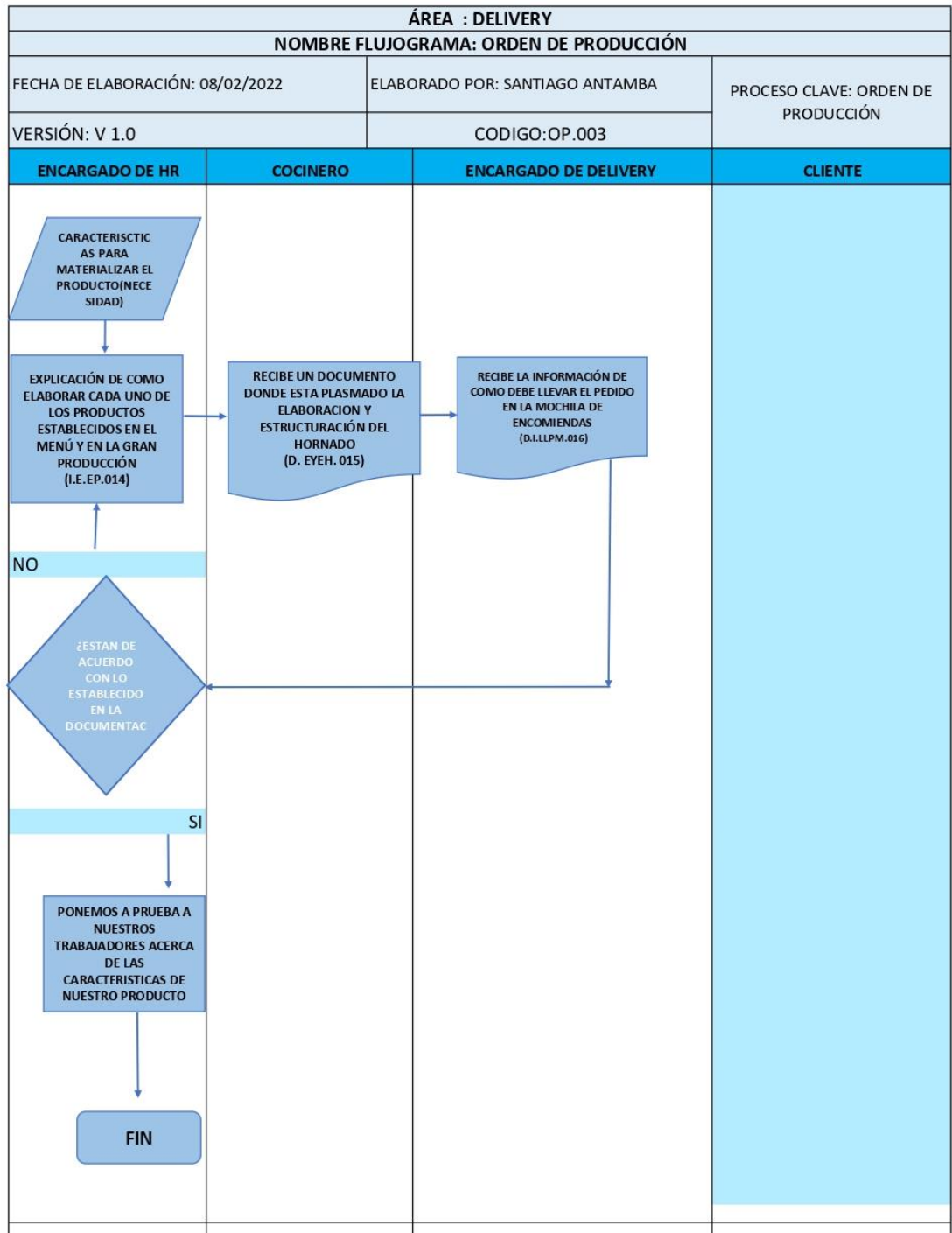
INSTRUCTIVO: ENTREGA DE PEDIDO AL CLIENTE	
<b>ENTREGA DE PEDIDO AL CLIENTE</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA	
VERSIÓN: V.02	COD: I.SP.JC.PR.013
AREA:	DELIVERY
FECHA: 08/02/2022	
DETALLE DE INSTRUCTIVO: ENTREGA DE PEDIDO AL CLIENTE	
ENTREGA DE PEDIDO AL CLIENTE	
1.	MEDIANTE UNA LLAMADA TELEFÓNICA INFORMAMOS AL CLIENTE QUE NOS ENCONTRAMOS EN SU UBICACIÓN
2.	SI EL CLIENTE NO RESPONDE PROCEDEMOS A INSISTIR MEDIANTE WHATSAPP
3.	POR ÚLTIMO PROCEDEMOS A ENTREGAR EL PEDIDO INDICANDO EL ESTADO EN EL QUE SE ENTREGA Y SE PROCEDE A COBRAR

Para dar orden de producción es imprescindible seguir un flujograma con cada proceso el mismo que debe seguirse a cabalidad para asegurar la cadena. Entre los actores relevantes de esta sección tenemos al encargado de Hornados Rosita el cocinero quien prepara los platillos y el personal del delivery que efectúa la entrega al comensal. Gracias a la figura 36 se dispone el diagrama de flujo.

**Figura 36**

*Flujograma orden de producción*

FLUJOGRAMA: ORDEN DE PRODUCCIÓN



La receta estándar que detalla la cantidad con su respectiva unidad de medida de los ingredientes, el proceso completo de elaboración, los utensilios de cocina requeridos y fotografías referenciales. La correcta ejecución de los datos de la receta conlleva como resultado un producto final de calidad y estandarizado.

**Figura 37**

*Instructivo elaboración de los productos de Hornados Rosita*

INSTRUCTIVO: ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE HR

ELABORACION DE LOS PRODUCTOS DE HR INSTRUCTIVO			
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454			
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA			
VERSIÓN: V.01			
ÁREA:	DELIVERY		
FECHA: 08/02/2022			
DETALLES DEL DOCUMENTO: ENTREGA DE DOCUMENTOS AL CLIENTE			
1.	MEDIANTE UNA RECETA ESTANDAR EXPLICAMOS COMO DEBE ESTAR PREPARADO Y MONTADO NUESTRO PRODUCTO		
2.	VERIFICAMOS QUE ESTE COMPRENDIDO POR LOS TRABAJADORES		
3.	PROCEDEMOS A EVALUAR		
<b>ESTABLECIMIENTO HORNADOS ROSITA</b>			
<b>RECETA ESTÁNDAR</b>			
<b>NOMBRE DEL PLATO: HORNADO POR PLATOS, LIBRA Y PROMOCION</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>FOTO</b>
1	lb	LIBRA SOLA DE HORNADO	
1		PROMOCION	
1	lb	HORNADO	
910	g	MOTE	
234	g	TORTILLAS	
100	g	CURTIDO	
100	g	AJI	
1	L	CHICHA	
1		PLATO DE 2.50\$	
52	g	TORTILLAS	
200	g	MOTE	
170	g	HORNADO	
30	g	CURTIDO	
30	g	AJI	
10	onz	CHICHA	
1		PLATO DE 3\$	
78	g	TORTILLAS	
256	g	MOTE	
200	g	HORNADO	
30	g	CURTIDO	
30	g	AJI	
10	onz	CHICHA	
<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>ÁREA</b> <input checked="" type="checkbox"/> FRIA <input type="checkbox"/> CALIENTE <b>TIEMPO PREPARACION (minutos)</b> <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 15 <input checked="" type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 45 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> Otro <b>GRADO DE DIFICULTAD</b> <input type="radio"/> Baja <input checked="" type="radio"/> Media <input type="radio"/> Alta
1 - Elaboramos el mase en place de todos los productos. 2 - Colocamos la carne de cerdo en el horno a una temperatura de 180°C durante 8 horas. 3 - A continuación procedemos a cocinar el mote remojado durante unas 9 horas, siempre pendiente que tenga agua. 4 - Procedemos a pelar las papas cholas y a cocinarlas para la elaboración del hapingicho, el cual en un sartén hacemos un refrito de cebolla larga con achote, sal y colocamos en las papas majadas para darle forma. 5 - La chicha se elabora de una base de agua con especias como la canela, clavo de olor, pimienta dulce, anís estrellado esta agua debe estar fría para el proceso de colocación de la fruta el cual va piña, babaco, naranjilla, guanábana se le deja reposar por 24h y lista la chicha. 6 - Picamos el tomate en cubos, la patera en pluma, el culantro finito y procedemos a mezclar con sal y limón para un curtido fresco. 7 - Para la elaboración de aji en una olla colocamos tomate de árbol junto al aji y se cocina por 20 minutos, dejamos enfriar y licuamos por 3 minutos junto con el chocho una vez listo se coloca el tomate, la cebolla, la sal, el limón y listo nuestro fresco aji. 8 - En las imágenes a continuación podremos ver el montaje de nuestro producto			<b>INSTRUMENTACIÓN</b> Bowl Sartén Olla Lata Cuchara de palo Majador de papa Licuadora Cuchara
			Elaborado por: Santiago Antamba



Es fundamental tener un instructivo para que la persona encargada de la entrega a domicilio efectúe su tarea de manera idónea. Para esto el establecimiento proporciona una mochila de encomiendas la cual debe estar en buenas condiciones ya que ayudará a conservar la inocuidad de las preparaciones que se previamente han sido envasados y sellados.

### Figura 39

*Instructivo como llevar el pedido en la mochila de encomiendas*

**INSTRUCTIVO: COMO LLEVAR EL PEDIDO EN LA MOCHILA DE ENCOMIENDAS**

<b>COMO LLEVAR EL PEDIDO EN LA MOCHILA DE ENCOMIENDAS</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: D.I.LLPM. 016	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA:	08/02/2022	
DETALLES DEL DOCUMENTO: COMO LLEVAR EL PEDIDO EN LA MOCHILA DE ENCOMIENDAS		
1.	PRIMERO REVISAR QUE TODOS LOS PLATOS TENGAN SU SELLO DE SEGURIDAD	
2.	DESPUÉS PROCEDEMOS A EMPACAR EN LAS FUNDAS	
3.	A CONTINUACIÓN PROCEDEMOS A COLOCAR EN LA MOCHILA VERIFICANDO LA SEGURIDAD DEL PRODUCTO	
4.	POR ÚLTIMO NOS DIRIGIMOS AL DESTINO DEL CLIENTE	




Para que los trabajadores efectúen cierta tarea es necesario explicarles lo encomendado en tal virtud se ha formulado un instructivo donde se brinda dicha capacitación y después de evalúa lo asimilado, así como las habilidades y destrezas de cada uno de ellos, con el fin de que al momento de la puesta en marcha del proceso este se cumpla con efectividad.

## Figura 40

*Instructivo ponemos a prueba a los trabajadores de todo lo explicado acerca del producto*

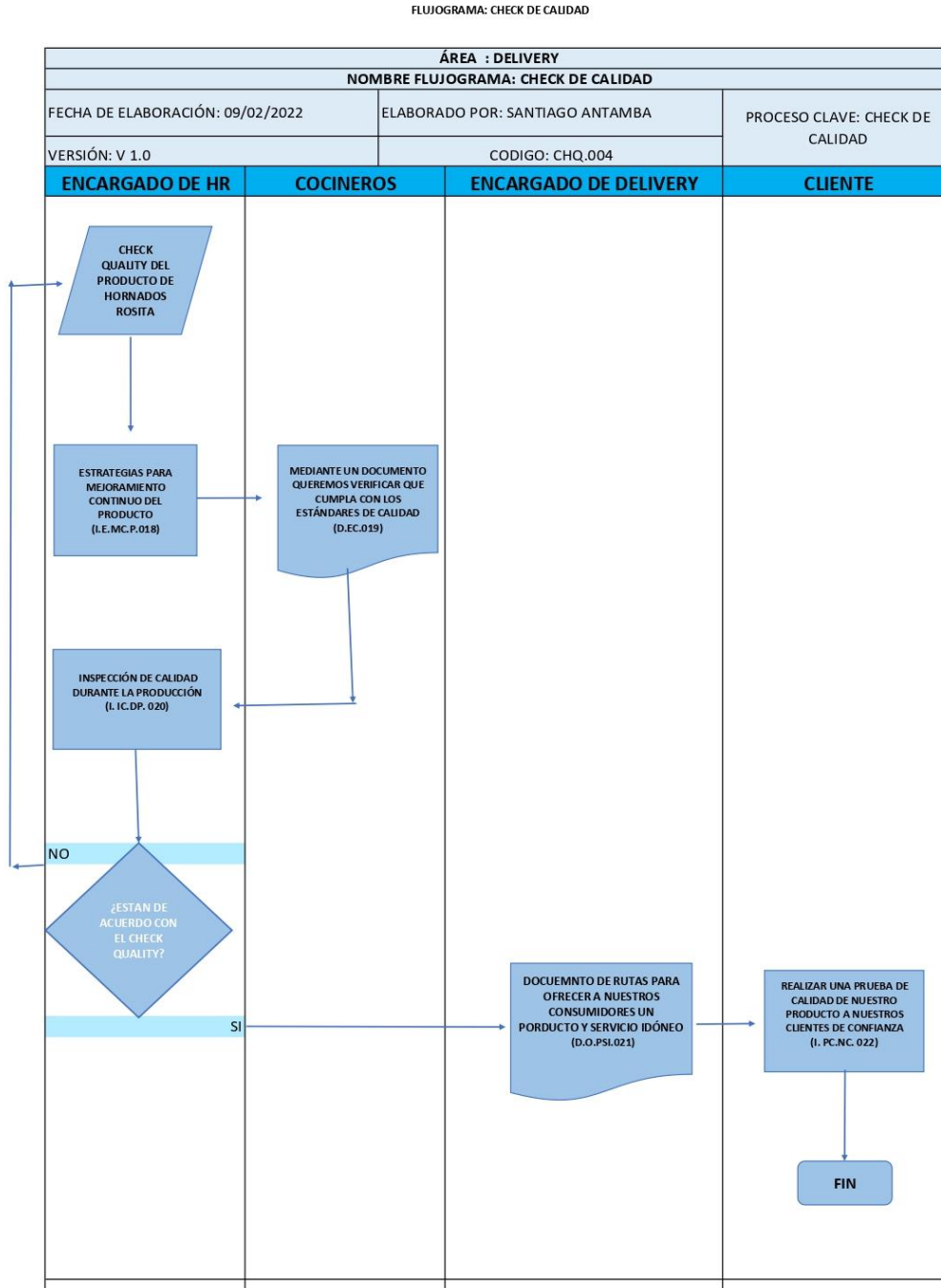
INSTRUCTIVO: PONEMOS A PRUEBA A LOS TRABAJADORES DE TODO LO EXPLICADO ACERCA DEL PRODUCTO

<b>PONEMOS A PRUEBA A LOS TRABAJADORES DE TODO LO EXPLICADO ACERCA DEL PRODUCTO</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: I.PA.AT.ACP.017	
AREA:	DELIVERY	
FECHA:	08/02/2022	
<b>DETALLES DEL INTRUCTIVO: PONEMOS A PRUEBA A TRABAJADORES</b>		
1.	ELABORAMOS UNA PRUEBA PARA VERIFICAR SI EL TRABAJADOR COMPRENDIÓ SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	
2.	PROCEDEMOS HACER UNA CLASE PRÁCTICA PARA QUE EL TRABAJADOR NOS INDIQUE TODO EL PROCESO, MONTAJE Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	
3.	EL ENCARGADO VERIFICA EEMPLATADO, PROCESO Y CALIDAD	
4.	LOS TRABAJADORES ESTAN APTOS PARA ELABORAR EL PRODUCTO DE HORNADOS ROSITA	

En la figura 41 en la posterior hoja se dispone el check de calidad que deben seguir los distintos actores. Esta manera de mejorar la calidad corrigiendo errores se logra mediante el registro y la compilación datos mediante con un método sencillo y sistemático.

**Figura 41**

*Flujograma check de calidad*




Sin duda el mejoramiento continuo da lugar múltiples beneficios como los más importantes se ha considerado a incrementar la satisfacción del cliente y mejoran la posición del establecimiento frente a la competencia. Siendo una herramienta eficiente para cumplir con determinados objetivos a largo, medio y corto plazo.

**Figura 42**

*Instructivo estrategias para el mejoramiento continuo del producto*

INSTRUCTIVO: ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PRODUCTO

<b>ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PRODUCTO</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: I.E.MC.P.018	
ÁREA: DELIVERY		
FECHA: 09/02/2022	VALIDEZ DE INFORME: 01/01/2022-01/06/2022	
<b>DETALLE DEL INTRUCTIVO: ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PRODUCTO</b>		
1.	OBTENER EL COMPROMISO DEL ENCARGADO DEL ESTABLECIMIENTO HR	
2.	OBTENER LA PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS TRABAJADORES	
3.	ESTABLECER ACTIVIDADES QUE ASEGUREN LA CALIDAD DEL PRODUCTO	
4.	DESARROLLAR PLANES DE MEJORAMIENTO A CORTO Y LARGO PLAZO	
5.	ESTABLECER UN SISTEMA DE RECOMENDACIONES	

El documento de la figura 43 da a conocer acerca del check list de calidad donde se establezcan los distintos estándares de forma ordenada y alineada también a los procesos.

**Figura 43**

*Documento con los estándares de calidad*

DOCUMENTO: CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD


<b>CUMPLIMIENTO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD</b> <b>DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA			
VERSIÓN: V.01	COD: D. EC. 019		
ÁREA: DELIVERY			
FECHA: 09/02/2022			
<b>DETALLES DEL DOCUMENTO: CUMPLIMIENTO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD</b>			
1.	CALIDAD DE LOS INSUMOS Y EL PRODUCTO		
2.	CALIDAD EN EL PROCESO		
3.	CALIDAD EN EL SERVICIO		
4.	EN ESTE CHECK LIST VAMOS A COLOCAR SI SE CUMPLIO CON CADA UNO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD		
5.	EN EL DETALLE ESTARAN DE FORMA ORDENADA CADA UNO DEL PROCESO A SEGUIR PARA UNA CALIDAD		
CHECK LIST DE ESTANDARES DE CALIDAD DEL PRODUCTO DE HR			
N°	DETALLE	CUMPLIO SI NO	OBSERVACIONES

Es necesario una instructivo para la inspección de calidad antes, durante y después la producción. Así también como garantizar que se encuentre en buen estado para el momento del despacho y la entrega al cliente.

**Figura 44**

*Inspección de calidad durante la producción*

INSTRUCTIVO: INSPECCIÓN DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN



<b>INSPECCIÓN DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: I.BOV.020	
AREA:	DELIVERY	
FECHA:	09/02/2022	
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: INSPECCIÓN DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN</b>		
1.	INSPECCIÓN DE PRE-PRODUCCIÓN	
2.	INSPECCIÓN DURANTE LA PRODUCCIÓN	
3.	INSPECCIÓN PRE EMBARQUE	
4.	SUPERVISIÓN DEL PEDIDO	
5.	DESPACHO DE PRODUCTO	

Es estratégico diseñar la ruta por la cual se va a proceder a efectuar las entregas, es por eso que pondrá en orden de acuerdo a la ubicación, además la persona del delivery contará con todos los detalles para realizar el descargo. Es posible visualizar en la siguiente página la figura 45.

**Figura 45**

*Documento de rutas*

DOCUMENTO: DOCUMENTOS DE RUTAS


<b>DOCUMENTO DE RUTAS</b> <b>DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0959060481 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA					
VERSIÓN: V01	COD: D.O.PSI.021				
AREA:	DELIVERY				
FECHA:	09/02/2022				
<b>DETALLE DE DOCUMENTO: RUTAS DE ENTREGA</b>					
1.	ESPECIFICAREMOS CADA DETALLE PARA LA ENTREGA DEL PRODUCTO				
<b>HOJA DE RUTA</b>					
APELLIDO:		NOMBRE:			
FECHA DE ENTREGA		NUMERO DE CASA:			
NÚMERO DE TELEFONO		DIRECCIÓN DE DOMICILIO			
					
CLIENTES	DESCRIPCIÓN	DIRECCIÓN	PEDIDO	TIPO DE SERVICIO	PRECIO TOTAL
SUBTOTAL					
TOTAL A COBRAR					

Hornados Rosita cuenta con una amplia cartera de clientes, varios de ellos son recurrentes o denominados de confianza, es por eso que a quienes más adquieren nuestros productos se les realizará una prueba de calidad. Esto servirá para aplicar un sistema de mejora continua y corrección de errores que conlleven al éxito ascendente del establecimiento frente al mercado.

**Figura 46**

*Instructivo prueba de calidad a nuestros clientes de confianza*

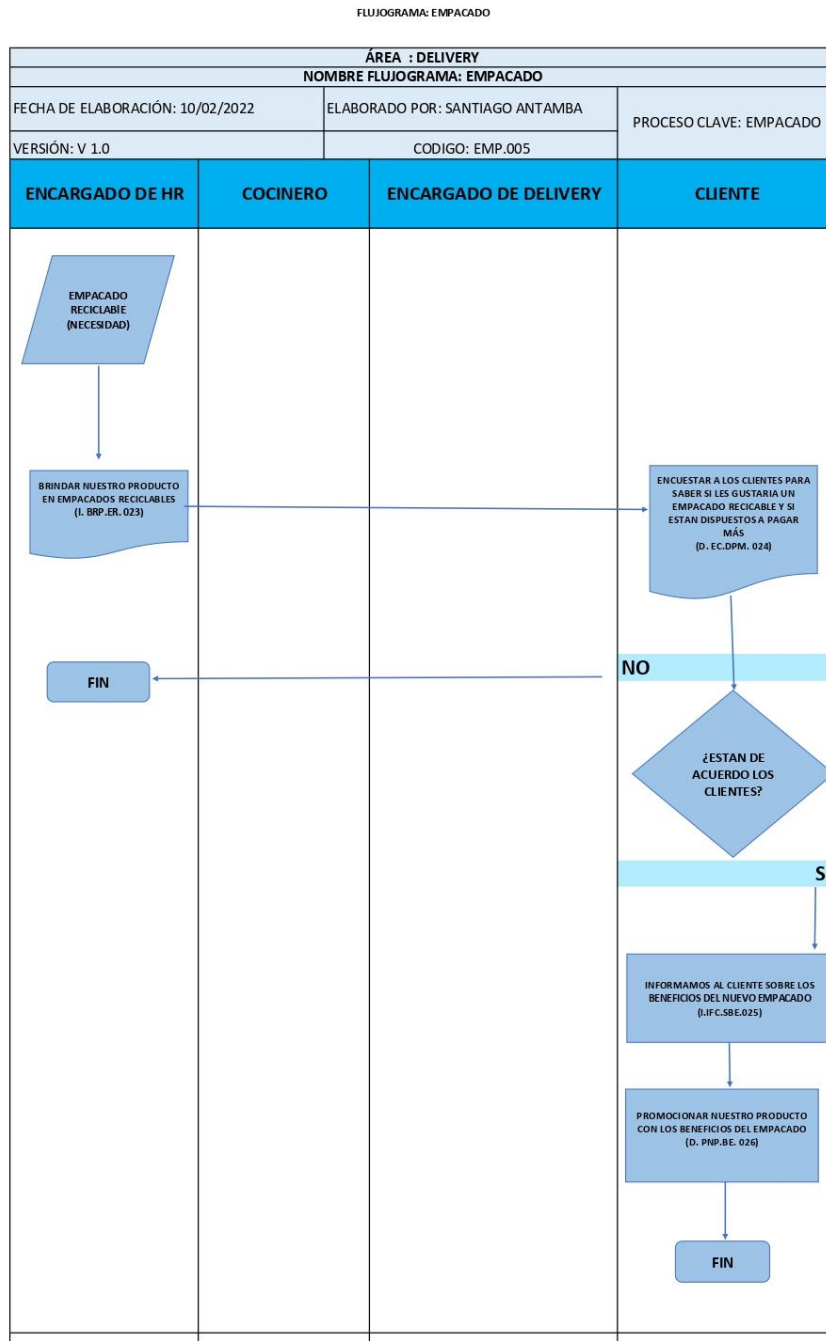
INSTRUCTIVO: PRUEBA DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES DE CONFIANZA

<b>PRUEBA DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES DE CONFIANZA</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
<b>VERSIÓN: V.01</b>	<b>COD: I.PC.NC. 022</b>	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA: 12/12/2021		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: PRUEBA DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES DE CONFIANZA</b>		
1.	INFORMAR A NUESTROS CLIENTES FIELES MEDIANTE WHATSAPP SI GUSTAN FORMAR PARTE DE UNA PRUEBA DE CALIDAD DE NUESTRO PRODUCTO	
2.	ENTREGAR UN DOCUMENTO A NUESTROS CLIENTE PARA QUE CALIFIQUEN EL PLATO	
3.	VERIFICAR QUE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL PLATO ESTEN EN PERFECTO ESTADO	
4.	ACEPTAR CRÍTICAS Y CAMBIOS POR PARTE DE NUESTROS CLIENTES	
5.	ASOCIAR CON EL ENCARGADO DE HR PARA CUALQUIER CAMBIO O MEJORA EN EL PRODUCTO	

Es el momento en presentar el flujograma referente al empaçado, el cual dispone de un envase reciclable, a pesar de tener un valorar adicional por ello, promocionamos al cliente donde se le otorga beneficios por dicha adquisición como descuentos en próximas compras además se recalca que es una vía ecológica muy en tendencia con el fin de colaborar con el cuidado del medio ambiente. Se aprecia en la próxima página.

**Figura 47**

*Flujograma empacado*

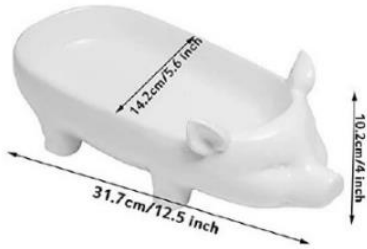


Detallando el instructivo acerca del empaque reciclable y novedoso de Hornados Rosita. Se presenta el diseño del mismo, así como sus dimensiones. A pesar de tener un costo adicional como se mencionaba anteriormente es amigable con el medio ambiente y a su vez incentivamos a la compra mediante incentivos en descuentos.

**Figura 48**

*Instructivo empaçado reciclable*

**INSTRUCTIVO: EMPACADO RECICLABLE**


<b>EMPACADO RECICLABLE</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
<b>VERSIÓN V.01</b>	<b>COD: I. BRP.ER. 023</b>	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA:	10/02/2022	
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: BRINDAR NUESTRO PRODUCTO EN EMPACADO RECICLABLE</b>		
1.	PODEMOS VISUALIZAR LA IDEA DEL PLATO RECICLABLE	
2.	COTIZAMOS ESTE EMPACADO	
3.	VERIFICAMOS PRECIOS DE ALZA EN EL PRODUCTO	
4.	INFORMAMOS A NUESTROS CLIENTES	
		

Es importante para Hornados Rosita saber las impresiones de los clientes, en tal virtud se aplica a los mismos una encuesta para así medir la satisfacción.

**Figura 49**

*Documento encuesta a los clientes de Hornados Rosita*

DOCUMENTO: ENCUESTA A LOS CLIENTES DE HORNADOS ROSITA


<b>ENCUESTA A LOS CLIENTES DE HORNADOS ROSITA DOCUMENTO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: D.EC.DMP.024	
AREA: DELIVERY		
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL DOCUMENTO: ENCUESTA A LOS CLIENTES DE HORNADOS ROSITA</b>		
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"><p style="text-align: center;">Empacado Reciclable de Hornados Rosita</p><p style="text-align: center; font-size: small;">Mostrar a nuestros clientes sobre el nuevo empaque para nuestro producto</p><p style="text-align: center; font-size: x-small;">Titulo...</p><div style="text-align: center;"></div><p style="text-align: center; font-size: x-small;">¿Cleros difusoras a pagar mas por el producto de Hornados Rosita si de por medio existe un mejor empaque?</p><p style="text-align: center; font-size: x-small;"><input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> que se?</p></div>		

El instructivo que reposa a continuación es acerca de la socialización de los beneficios de el empaque adoptado por Hornados Rosita a los clientes, para que de esta manera puedan acceder a las promociones vigentes.

**Figura 50**

*Instructivo información de los beneficios del empackado*

INSTRUCTIVO: INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL EMPACADO

<b>INFORMACION DE LOS BENEFICIOS DEL EMPACADO INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN V.01	COD: I.IFC.SBE.025	
AREA:	DELIVERY	
FECHA:	11/01/2022	
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL EMPACADO</b>		
1.	EL MATERIAL ES UNO DE LOS QUE TIENE MENOR IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	
2.	MINIMIZA LA GENERACIÓN DE RESIDUOS	
3.	100% BIODEGRADABLE	
4.	EL ESTABLECIEMIENTO HORNADOS ROSITA OFERTA QUE LA PERSONA QUE LLEVE EL EMPAQUE DE LA CHICHA TENDRÁ UN DESCUENTO EN SU PRÓXIMA COMPRA	
5.	OBTENDRÁN MÁS PROMOCIONES DE NUESTRO GRANDIOSO PRODUCTO	

De acuerdo a los productos y el volumen de compra del menú de Hornados Rosita se extenderán los beneficios a los clientes. Para aquello se ha planteado un instructivo el cual reposa en la siguiente hoja en la figura 51.

## Figura 51

### *Instructivo promociones con los beneficios del nuevo empackado*

INSTRUCTIVO: PROMOCIONES CON LOS BENEFICIOS DEL NUEVO EMPACADO

<b>PROMOCIONES CON LOS BENEFICIOS DEL NUEVO EMPACADO</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA												
VERSIÓN: V.01	COD: D.PNP.BE.026											
ÁREA:	DELIVERY											
FECHA:	10/02/2022											
DETALLES DEL DOCUMENTO: PROMOCIÓN CON LOS BENEFICIOS DEL NUEVO EMPACADO												
PROMOCIÓN CON LOS BENEFICIOS DEL NUEVO EMPACADO												
PARA NOSOTROS ES MUY IMPORTANTE PROMOCIONAR NUESTRO PRODUCTO CON EL NUEVO EMPACADO YA QUE SUBIRÁN UN POCO LOS COSTOS Y QUE MEJOR QUE PROMOCIONAR.												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">PROMOCIONES</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>LIBRA SOLA DE HORNADO TENDRÁ EN VASE GRATIS DE CHICHA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>POR LA COMPRA DEL COMBO DE LIBRA CON ACOMPAÑADO PARA 3 PERSONAS EL TRANSPORTE LE SALE TOTALMENTE GRATIS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>LOS PLATOS QUE ADQUIERAN SEA DE 2,50\$ O DE 3\$ SI NOS TRAEN EN LA PRÓXIMA COMPRA EL ENVASE DE CHICHA TENDRÁN UN DESCUENTO</td> </tr> </tbody> </table>			PROMOCIONES		No.		1	LIBRA SOLA DE HORNADO TENDRÁ EN VASE GRATIS DE CHICHA	2	POR LA COMPRA DEL COMBO DE LIBRA CON ACOMPAÑADO PARA 3 PERSONAS EL TRANSPORTE LE SALE TOTALMENTE GRATIS	3	LOS PLATOS QUE ADQUIERAN SEA DE 2,50\$ O DE 3\$ SI NOS TRAEN EN LA PRÓXIMA COMPRA EL ENVASE DE CHICHA TENDRÁN UN DESCUENTO
PROMOCIONES												
No.												
1	LIBRA SOLA DE HORNADO TENDRÁ EN VASE GRATIS DE CHICHA											
2	POR LA COMPRA DEL COMBO DE LIBRA CON ACOMPAÑADO PARA 3 PERSONAS EL TRANSPORTE LE SALE TOTALMENTE GRATIS											
3	LOS PLATOS QUE ADQUIERAN SEA DE 2,50\$ O DE 3\$ SI NOS TRAEN EN LA PRÓXIMA COMPRA EL ENVASE DE CHICHA TENDRÁN UN DESCUENTO											

Para el servicio de transporte se ha diseñado en diagrama de flujo que contempla desde la cotización de la implementación de este servicio con sus respectivas variaciones y modificaciones. Se detalla la información respectiva en la figura 52.



Para brindar el mejor servicio con lo que respecta a entregas a los domicilios de los clientes es necesario que el establecimiento posea un transporte propio el mismo que cumpla con ciertos requisitos para asegurar la calidad de los alimentos.

### Figura 53

*Instructivo adquirir transporte para el producto de Hornados Rosita*

INSTRUCTIVO: ADQUIRIR TRANSPORTE PARA EL PRODUCTO DE HR

<b>ADQUIRIR TRANSPORTE PARA EL PRODUCTO DE HR INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V1.0	COD: I.AT.AP.027	
AREA:	DELIVERY	
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: ADQUIRIR TRANSPORTE PARA EL PRODUCTO DE HR</b>		
1.	FIJAR UN PRESUPUESTO PARA ADQUIRIR EL TRANSPORTE	
2.	POR NECESIDAD DEL ESTABLECIMIENTO SE ADQUIERE EL TRANSPORTE	
3.	ES IMPORTANTE LLEVAR EL PRODUCTO EN PERFECTO ESTADO	
4.	EL TRANSPORTE DEBE TENER CIERTAS ADECUACIONES PARA LLEVAR EL PRODUCTO	

Es notable verificar la necesidad de la adquisición del transporte, además del tipo requerido el que mejor se ajuste a las exigencias afiancen el producto.

### Figura 54

*Instructivo verificar si es necesario adquirir transporte*

INSTRUCTIVO: VERIFICAR SI ES NECESARIO ADQUIRIR EL TRANSPORTE


<b>VERIFICAR SI ES NECESARIO ADQUIRIR EL TRANSPORTE INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V1.0	COD: I.VSEN.ADT.028	
AREA:	DELIVERY	
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: VERIFICAR SI ES NECESARIO ADQUIRIR EL TRANSPORTE</b>		
1.	VERIFICAR EL CLIMA QUE EXISTE EN NUESTRA CIUDAD	
2.	PRIORIZAR LA SALUD DEL ENCARGADO DE DELIVERY	
3.	OPTAR POR UN MEJOR TRASLADO DEL PRODUCTO	
4.	BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS CLIENTES	

Según el presupuesto disponible por Hornados Rosita para la compra del transporte que se encargará del delivery se ha tomado como referencia que la Toyota Hilux es la que cumple con las exigencias del establecimiento.

## Figura 55

### Documento cotizar el nuevo transporte


**DOCUMENTO: COTIZAR EL NUEVO TRANSPORTE**

<b>COTIZAR EL NUEVO TRANSPORTE DOCUMENTO</b>				
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454				
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA				
<b>VERSIÓN: V.01</b>	<b>COD: D.CNT.029</b>			
AREA:	DELIVERY			
FECHA:	10/02/ 2022			
DETALLES DEL DOCUMENTO: COTIZAR EL NUEVO TRANSPORTE				
<b>COTIZACIÓN DEL NUEVO TRANSPORTE</b>				
APELLIDO:	ANTAMBA	TELEFONO:	979959381	
NOMBRE:	BRYAN	E-MAIL:	bryanandre@gmail.com	
NACIONALIDAD:	ECUATORIANO	FECHA:	15/2/2022	
CÉDULA:	1003983838			
MARCA	MODELO	VERSIÓN	AÑO	CERO KM
TOYOTA	HILUX	HILUX TURBO DIESEL	2021	NO
<b>Precio de Venta Neto: US\$ 28.169,00</b>				
<p><small>El Precio de Venta Neto Incluye: Las Disposiciones aranceladas y tributarias vigentes a la fecha, I.O.V. 11%, cualquier variación de los impuestos será por cuenta del cliente.</small></p> <p><small>Monto de obra gratuita en los servicios de Inspección de garantía de 1.000 Km. y 5.000 Km., siempre y cuando sean realizados en los talleres de Grupo Pana S.A. que se encuentran ubicadas en Lima, no se incluyen ningún repuesto, lubricantes o materiales requeridos en dichos servicios.</small></p> <p><small>También incluye los servicios para obtener la Tarjeta de Propiedad, Placas de Rotaje en la SUMARP Lima y la presentación de la Declaración Jurada para pago de Impuesto Vehicular en el SAT para vehículos con Dirección en Lima Metropolitana e en el Callao.</small></p> <p><small>NOTA:</small></p> <p><small>INCLUYE: KIT BÁSICO DE SERVICIO Y APREACONDICIONADO</small></p> <p><small>Forma de Pago: El pago puede ser al Contado o a través de un Crédito Vehicular que otorgan las Principales Instituciones Financieras del País.</small></p> <p><small>Adjudicación del Vehículo: Estará sujeta a la disponibilidad de la unidad solicitada dentro del Stock del Grupo Pana S.A. o del Stock de Toyota del Perú S.A. al momento de confirmar el pedido; después de la cancelación y de la adjudicación del vehículo, el cliente deberá entregar y firmar los documentos requeridos para iniciar el trámite ante SUMARP para obtener la Tarjeta de Propiedad a nombre del Cliente.</small></p>				

El vehículo necesario para el delivery necesita de cambios clave para cumplir con su función tales como modificaciones en el cajón para pedidos de acuerdo a su tamaño y la climatización para así entregar al consumidor alimentos sanos y seguros.

**Figura 56**

*Instructivo modificación del vehículo*

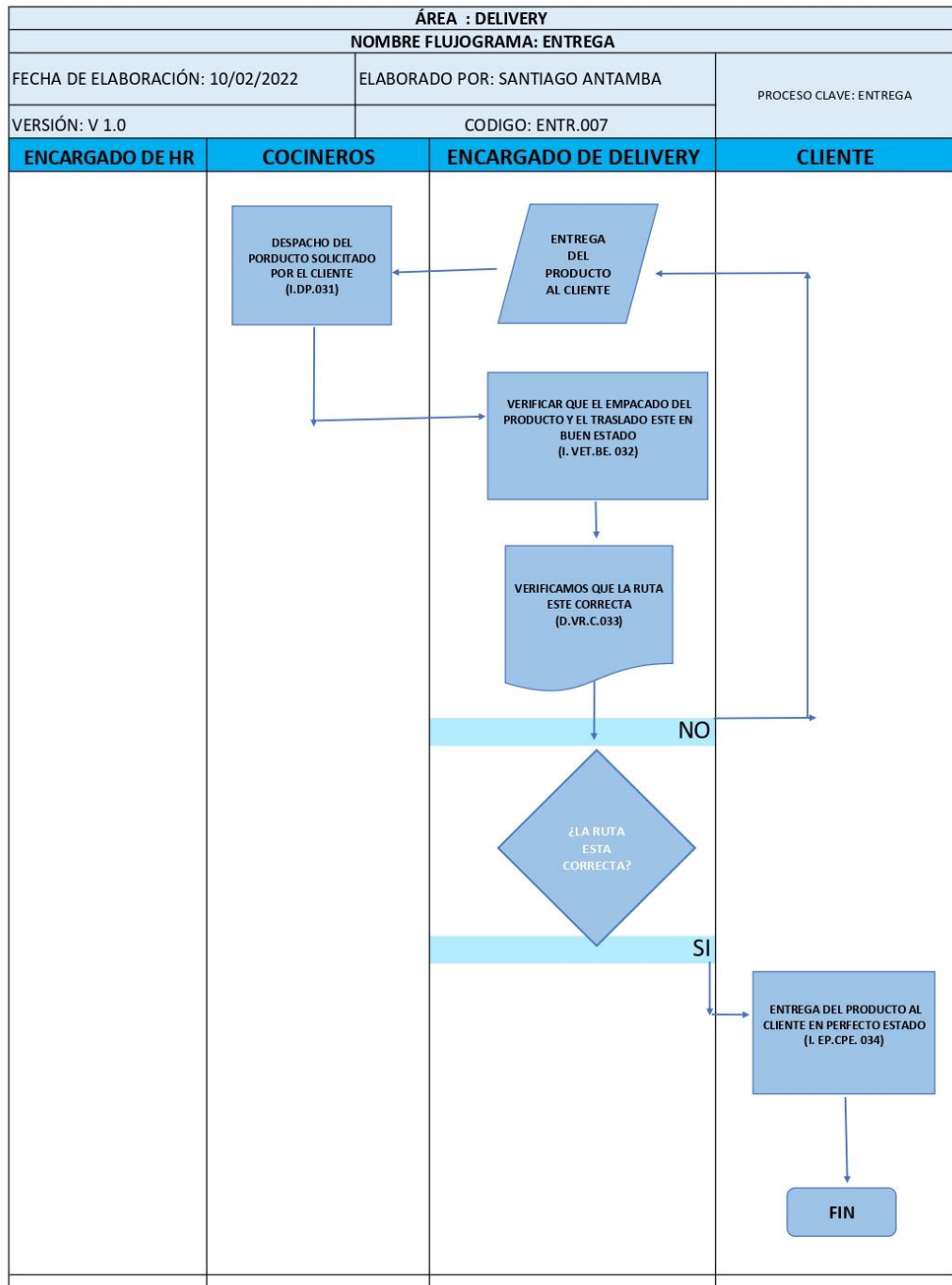
INSTRUCTIVO: MODIFICACIÓN DEL VEHICULO	
<b>MODIFICACION DEL VEHICULO INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454  Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA	
	
VERSIÓN: V.01	COD: I. MD V. 030
ÁREA:	DELIVERY
FECHA:	10/02/ 2022
DETALLES DEL INSTRUCTIVO: MODIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
MODIFICACIÓN DEL VEHICULO	
1	PROCEDEMOS A MODIFICAR EL CAJÓN DEL VEHÍCULO
2	AGREGAMOS ESPACIOS PARA EL TRASLADO DEL PRODUCTO PEQUEÑO Y DEL PRODUCTO GRANDE
3	VERIFICAMOS QUE SIEMPRE VAYA SEGURO EL PRODUCTO
4	CLIMATIZAMOS EL CAJÓN PARA UN MEJOR SERVICIO
5	ENTREGAMOS UN SERVICIO Y PRODUCTO DE CALIDAD

En relación al flujograma de entrega se detalla desde la salida del producto del establecimiento, el transporte mediante el delivery en la ruta estipulada, hasta llegar a su destino final que es la dirección del comensal. La figura 57 de la página siguiente muestra de forma detallada dicho diagrama.

**Figura 57**

*Flujograma entrega*

FLUJOGRAMA: ENTREGA



Para el despacho del producto se ha establecido un instructivo donde es clave la verificación del mismo antes que llegue al cliente.

## Figura 58

### *Instructivo despacho del producto solicitado por el cliente*

INSTRUCTIVO: DESPACHO DEL PRODUCTO SOLICITADO POR EL CLIENTE

<b>DESPACHO DEL PRODUCTO SOLICITADO POR EL CLIENTE INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V1.0	COD: I.DP.031	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: DESPACHO DEL PRODUCTO SOLICITADO POR EL CLIENTE</b>		
1	PROCEDER A REALIZAR EL PEDIDO SOLICITADO POR EL CLIENTE	
2	VERIFICAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO	
3	DESPACHAR	

Adicionalmente el instructivo de empaçado y traslado adecuado del producto es crucial ya que el envase debe estar correctamente sellado y ubicado en el lugar correspondiente del vehículo que lo trasladará hacia el cliente.

## Figura 59

### *Instructivo verificar que el empaçado del producto y el traslado esté en buen estado*

INSTRUCTIVO: VERIFICAR QUE EL EMPACADO DEL PRODUCTO Y EL TRASLADO ESTE EN BUEN ESTADO

<b>VERIFICAR QUE EL EMPACADO DEL PRODUCTO Y EL TRASLADO ESTE EN BUEN ESTADO INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V1.0	COD: I. VET.BE. 032	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: VERIFICAR QUE EL EMPACADO DEL PRODUCTO Y EL TRASLADO ESTE EN BUEN ESTADO</b>		
1.	PROCEDEMOS A EMPLATAR EN EL PLATO RECICLABLE TAL CUAL NOS MUESTRA LA RECETA ESTÁNDAR	
2.	VERIFICAMOS QUE VAYA SELLADO	
3	COLOCAMOS EN EL TRANSPORTE EN EL ESPACIO ADECUADO	
4	ENTREGAMOS EL PRODUCTO AL CLIENTE	

Confirmar mediante un documento la ruta, determinará el éxito de la entrega. Por tal motivo debe ser llenado con claridad, exactitud y de forma resumida.

**Figura 60**

*Documento verificar que la ruta esté correcta*

DOCUMENTO: VERIFICAR QUE LA RUTA ESTÉ CORRECTA

<b>VERIFICAMOS QUE LA RUTA ESTÉ CORRECTA</b> <b>DOCUMENTO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA					
VERSIÓN: V.01	COD: D.VR.C.033				
AREA:	DELIVERY				
FECHA:	10/02/ 2022				
DETALLES DEL DOCUMENTO: RUTA CORRECTA					
HOJA DE RUTA					
APELLIDO: FECHA DE ENTREGA NÚMERO DE TELÉFONO			NOMBRE: NÚMERO DE CASA: DIRECCIÓN DE DOMICILIO		
CLIENTES	DESCRIPCIÓN	DIRECCIÓN	PEDIDO	TIPO DE SERVICIO	PRECIO TOTAL

Para efectuar la correcta entrega al cliente se requiere de un instrumento que estipule desde el contacto en el cual se avise que es el momento se ha llegado a la dirección proporcionada, así como la verificación del estado del producto y el pago correspondiente.

## Figura 61

### *Instrumento entrega del producto en perfecto estado*

INSTRUMENTO: ENTREGA DEL PRODUCTO EN PERFECTO ESTADO

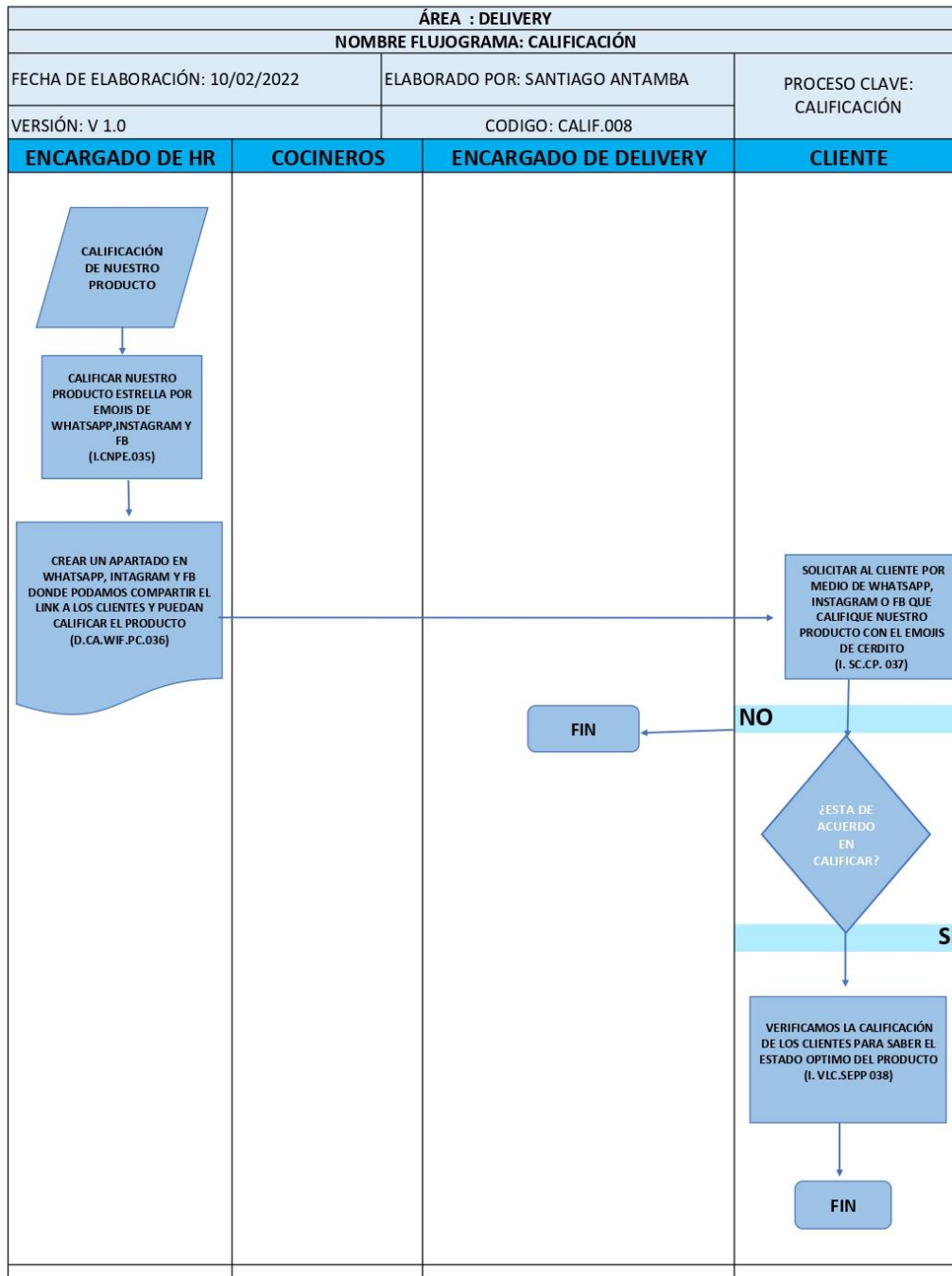
<b>ENTREGA DEL PRODUCTO EN PERFECTO ESTADO INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V1.0	COD: I.EP.CPE.034	
AREA:	DELIVERY	
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUTIVO: ENTREGA DEL PRODUCTO EN PERFECTO ESTADO</b>		
1.	CONTACTAMOS AL CLIENTE PARA INFORMARLE QUE NOS ENCONTRAMOS EN SU DIRECCIÓN	
2.	ENTREGAMOS EL PRODUCTO INDICÁNDOLE QUE SE ENCUENTRA SELLADO SU PRODUCTO	
3.	INFORMAMOS AL CLIENTE EN EL ESTADO QUE LLEGA EL PRODUCTO Y EL TOTAL A PAGAR	

En la figura 62 se muestra el flujograma que corresponde a la calificación la misma que se da una vez entregado el pedido con el fin de mejorar el servicio se ha diagramado el proceso de calificación del producto por parte del cliente, el mismo que se efectúa vía online.

**Figura 62**

*Flujograma calificación*

FLUJOGRAMA: CALIFICACIÓN



Se ha optado por un sistema de calificación amigable y novedoso con el formato de emojis, donde el cliente otorga en un rango del 1 al 5 la percepción que tuvo del producto, entre menor (1) es el número de cerditos es malo y conforme aumenta el número (5) se determina como excelente.

### Figura 63

*Instructivo calificar nuestro producto estrella mediante emojis por redes sociales*

INSTRUCTIVO: CALIFICAR NUESTRO PRODUCTO ESTRELLA MEDIANTE EMOJIS POR REDES SOCIALES

<b>CALIFICAR NUESTRO PRODUCTO ESTRELLA MEDIANTE EMOJIS POR REDES SOCIALES</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: D.CNPE.035	
AREA: DELIVERY		
FECHA: 10/02/2022		
DETALLE DEL INSTRUCTIVO: CALIFICACIÓN DE NUESTRO PRODUCTO ESTRELLA		
<b>CALIFICACIÓN</b>		
EL CLIENTE DEBERÁ CALIFICAR NUESTRO PRODUCTO MEDIANTE EL EMOJI DE CERDITO PARA SABER QUE TAL LE PARECIÓ NUESTRO PRODUCTO.		
1 EMOJIS 🐷		
<input type="checkbox"/>	MALO	
2 EMOJIS 🐷🐷		
<input type="checkbox"/>	REGULAR	
3 EMOJIS 🐷🐷🐷		
<input type="checkbox"/>	BUENO	
4 EMOJIS 🐷🐷🐷🐷		
<input type="checkbox"/>	MUY BUENO	
5 EMOJIS 🐷🐷🐷🐷🐷		
<input type="checkbox"/>	EXCELENTE	

Esta calificación es concedida por el cliente gracias a un link creado por Hornados Rosita, que de igual forma tiene una escala de 1 al 5 con imágenes de cerditos, entre menos de estos tenga no cumplirá con los requisitos y al poseer más los superará.

**Figura 64**

*Documento apartado para calificar el producto mediante un link*

DOCUMENTO: APARTADO PARA CALIFICAR EL PRODUCTO MEDIANTE UN LINK

<b>APARTADO PARA CALIFICAR EL PRODUCTO MEDIANTE UN LINK DOCUMENTO</b>																														
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454																														
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA																														
VERSIÓN: V.01	COD: I.CA.WIF.PC.036																													
ÁREA: DELIVERY																														
FECHA: 10/02/2022																														
<b>DETALLES DEL DOCUMENTO: APARTADO PARA CALIFICAR EL PRODUCTO MEDIANTE UN LINK</b>																														
1.	LINK PARA QUE EL CLIENTE PUEDA INGRESAR Y CALIFICAR DE LA SIGUIENTE FORMA.																													
2.	<a href="https://wa.me/calificacionproductohornadosrosita">https://wa.me/calificacionproductohornadosrosita</a>																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Grados de calificación</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>Calificación</th> <th>Significado 1</th> <th>Significado 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">🐷</td> <td>Malo</td> <td>No cumple</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">🐷🐷</td> <td>Regular</td> <td>Parcialmente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">🐷🐷🐷</td> <td>Bueno</td> <td>Cumple</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">🐷🐷🐷🐷</td> <td>Muy bueno</td> <td>Cumple totalmente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">🐷🐷🐷🐷🐷</td> <td>Excelente</td> <td>Supera los requisitos</td> </tr> </tbody> </table>			Grados de calificación				N°	Calificación	Significado 1	Significado 2	1	🐷	Malo	No cumple	2	🐷🐷	Regular	Parcialmente	3	🐷🐷🐷	Bueno	Cumple	4	🐷🐷🐷🐷	Muy bueno	Cumple totalmente	5	🐷🐷🐷🐷🐷	Excelente	Supera los requisitos
Grados de calificación																														
N°	Calificación	Significado 1	Significado 2																											
1	🐷	Malo	No cumple																											
2	🐷🐷	Regular	Parcialmente																											
3	🐷🐷🐷	Bueno	Cumple																											
4	🐷🐷🐷🐷	Muy bueno	Cumple totalmente																											
5	🐷🐷🐷🐷🐷	Excelente	Supera los requisitos																											

Una vez explicada la modalidad de calificación y entregado el link al cliente, el establecimiento podrá corregir errores, atender sugerencias y aplicar un sistema de mejora continua.

**Figura 65**

*Instructivo solicitar al cliente que califique nuestro producto con emojis de cerdito*

INSTRUCTIVO: SOLICITAR AL CLIENTE QUE CALIFIQUE NUESTRO PRODUCTO CON EL EMOJIS DE CERDITO

<b>SOLICITAR AL CLIENTE QUE CALIFIQUE NUESTRO PRODUCTO CON EL EMOJIS DE CERDITO INSTRUCTIVO</b>		
Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454		
Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: I.SC.CP.037	
ÁREA: DELIVERY		
FECHA: 10/02/2022		
<b>DETALLES DEL INSTRUCTIVO: SOLICITAR AL CLIENTE QUE CALIFIQUE NUESTRO PRODUCTO CON EL EMOJIS DE CERDITO</b>		
1.	UNA VEZ ENTREGADO EL PRODUCTO AL CLIENTE SOLICITAR QUE NOS CALIFIQUEN EL PRODUCTO	
2.	ENVIAREMOS EL LINK DE CALIFICACIÓN	
3.	AHÍ PODRAN CALIFICAR MEDIANTE CERDITOS SI ES MALO HASTA EXCELENTE	
4.	NOS AYUDARA A MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTRO PRODUCTO	

Es momento de analizar cuidadosamente la información brindada por los clientes ya que ellos forman parte del grupo de interés más relevante al ser ellos la razón de ser de Hornados Rosita. Por ende, tomar en cuenta su punto de vista ayudará a mejorar en cada uno de los procesos y a su vez lograr ser competidores fuertes en el mercado. Adicionalmente es importante agradecer a los clientes por la colaboración al llenar el formato y a su vez por adquirir los productos.

## Figura 66

### *Instructivo verificamos la calificación de los clientes*

INSTRUCTIVO: VERIFICAMOS LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

<b>VERIFICAMOS LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES</b> <b>INSTRUCTIVO</b> Dirección: MALDONADO 5-45 Y BORRERO Teléfono: 062 600 394/ 0989378454 Elaborado por: SANTIAGO ANTAMBA		
VERSIÓN: V.01	COD: D.VLC.SEPP.038	
ÁREA:	DELIVERY	
FECHA:	10/02/2022	
DETALLES DEL INSTRUCTIVO: VERIFICAR LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES		
<b>VERIFICAMOS LA CALIFICACIÓN</b>		
1.	EXAMINAMOS LAS CALIFICACIÓN PARA VER EL ESTADO DE NUESTRO PRODUCTO	
2.	SI EXISTE ALGUN DESPERFECTO INFORMAMOS A COCINA PARA REALIZAR CAMBIO DE CALIDAD EN NUESTRO PRODUCTO	
3.	AGRADECEMOS A LOS CLIENTES POR LA FIDELIDAD A NUESTRO PRODUCTO	
		

## 7. CONCLUSIONES

- La implementación del servicio de delivery para los establecimientos que expenden alimentos y bebidas aportan con un valor agregado importante que es apreciado por los clientes
- El surgimiento de la pandemia ocasionada por el COVID-19 impactó a todo tipo de empresas, las mismas que tuvieron que adaptarse a las necesidades del momento e innovar. En tal virtud los negocios dedicados a la venta de alimentos se acoplaron a normas que aseguraban la inocuidad de sus productos y evitaban la proliferación del virus.
- Refiriéndose a la provincia de Imbabura, posee una serie de establecimientos que ofertan comida típica de la zona los mismos que no tenía incorporado el servicio de servicio a domicilio y se vieron en la necesidad de hacerlo con la aparición de la crisis sanitaria, y de esta forma subsistir en un mercado tan competidor. En tal virtud Hornados Rosita se ha reinventado para llegar hasta el lugar preferido de todos sus clientes mediante esta modalidad,
- La seguridad alimentaria que se logra mediante las BPM y los HACCP; los mismos que han intervenido crucialmente desde hace muchos años atrás para evitar a las enfermedades transmitidas por alimentos, y que con el brote de coronavirus se ha vuelto mucho más relevante su estricta aplicación, es por eso que Hornados Rosita pone mucho énfasis en la inocuidad de sus productos ofertados.
- Quienes forman parte del personal de la cadena de producción y entrega de Hornados Rosita han recibido capacitaciones, así como cada uno los materiales e insumos requeridos para que se protejan del virus y también no contaminen a los alimentos o a los clientes a su vez se les ha explicado acerca del procedimiento de cada uno de los procesos.
- La validación mediante fichas evaluadas por docentes expertos en la rama de alimentos y bebidas dan la oportunidad de mejorar a corto, mediano y largo plazo. En base a este acontecimiento se debe poner énfasis en fortalecer la capacitación constata y evaluación al personal del delivery ya que está teniendo fallas con respecto a las normas de bioseguridad, también los cocineros deben ser instruidos para de esta

forma proporcionar platos con una presentación agradable. Estas observaciones permiten que Hornados Rosita mejore su gestión de procesos, servicio al cliente y aumente su rentabilidad.

- Mediante la aplicación de la propuesta en el delivery del establecimiento, se logró sistematizar el proceso mejorando de esta manera significativamente la calidad del servicio.

## 8. RECOMENDACIONES

- Este trabajo de investigación puede servir de guía para otros establecimientos de alimentos y bebidas para que sistematicen sus procesos y puedan generar mayor rentabilidad; a su vez generen nuevas ideas acerca de innovación con respecto a los cambios dados con el paso de los años como globalización, crisis sanitarias, ambientales, etc.
- Enfrentar los desafíos ocasionados por la pandemia de COVID-19 es una tarea difícil que requiere de adaptarse y evolucionar que con siempre tomando en cuenta el cuidado de la salud, seguridad alimentaria, limpieza y sanitización.
- Organizar se forma recurrente capacitación y actualizada al personal que labora con Hornados es de vital importancia ya que son los encargados de realizar las tareas que determinan el éxito del establecimiento, igualmente proporcionar los materiales de bioseguridad a los trabajadores garantiza el bienestar de este grupo de interés.
- Incorporar validaciones con personas inmersas en el ámbito culinario es una forma precisa de identificar los errores y aplicar un sistema de mejora continua.
- Se puede ampliar la oferta de productos de Hornados Rosita llegando a los consumidores con otra gama como se pueden mencionar a los congelados listos para servir, puesto a que es comida pre-cocida.
- Con la experiencia de aplicación de procesos ordenados y documentados para el servicio de delivery Post COVID-19 de Hornados Rosita seguidamente se puede formular o realizar la gestión de los procesos para todas las actividades del establecimiento.
- Tomar en cuenta a todos los procesos que forman parte de la cadena de elaboración de productos (compra, almacenamiento, porcionamiento de materia prima, etc.) y adaptarlos a las normas establecidas para evitar la propagación del COVID-19.

- Diseñar una propuesta para cada uno de los diferentes procesos inmersos, para de esta manera tener completo el esquema de Hornados Rosita.
- Es posible la validación de la propuesta con sus respectivos instrumentos también con clientes recurrentes, para de esta manera saber el punto de vista del consumidor.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Cuenca. (2020). *Actividad: Servicio a domicilio (DELIVERY) Lineamientos operativos por actividad económica contra COVID 19*.
- Alvarado, P. (2020, October). Entrega de comida a domicilio se ralentiza | El Comercio. *El Comercio*.
- Alzamora, A., & Céspedes, G. (2019). *Factores que influyen en la decisión de compra de comida a través de plataformas online de los consumidores limeños entre 18 y 35 años*. <http://hdl.handle.net/10757/626093>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Asesoría Económica & Marketing Copyright. (2009). *Calculadora de Muestras*. [https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)
- Ayuda en acción. (2019). *¿Qué es la seguridad alimentaria?* <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/sostenibilidad/que-es-la-seguridad-alimentaria/>
- BBC innovation Centro tecnológico en Gastronomía, Simón, E., Del Noval, B., & Pereg, P. (2020). *Gastronomía 360, cuatro escenarios post-COVID 19 para el sector*. <https://www.bculinary.com/es/noticias/bcc-innovation-presenta-cuatro-escenariospost-covid-19-para-ayudar-a-las-empresas-en-sus-estrategias-de-competitividad>
- Benalcázar, W. (2020, May). *Las fritadas de cajón ahora se venden por Internet | El Comercio*. El Comercio.
- Benito, N. (2020, September). Delivery en pandemia: así será el futuro de la comida a domicilio. *El Periódico*.

- Botero, J. (2018). *Las cuatro dimensiones de la seguridad alimentaria*.  
[aiso.la/blog/lascuatro-dimensiones-de-la-seguridad-alimentaria/](https://aiso.la/blog/lascuatro-dimensiones-de-la-seguridad-alimentaria/)
- Caiza, E. (2019, January). Propuestas gastronómicas que marcarán la cocina en este 2019 | El Comercio. *El Comercio*.  
<https://www.elcomercio.com/tendencias/propuestasgastronomicas-marcaran-cocina-2019.html>
- Calvente, D. (2020). *Desinfección con ácido peracético en la industria alimentaria*.  
<https://www.proquimia.com/desinfeccion-con-acido-peracetico/#.X8rNkthKjIU>
- Centro de Coordinación de Alertas y Mejoras Sanitarias, & Ministerio de Sanidad de España. (2020). *Información científica-técnica Enfermedad por coronavirus, COVID-19*.  
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/ITCoronavirus.pdf>
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de EEUU. (2020). *Seguridad en los alimentos*. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/foodand-COVID-19.html>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de Salud Ecuador*.  
<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DESALUD4.pdf>
- Días, M. (2013). *PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LA NARANJA (CITRUS AURANTIUM) Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ Y SU ZONA DE INFLUENCIA, AÑO 2011*.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1567/1/T-UTC-2125.pdf>
- EAE Business School. (2015, March). *Delivery: un paso crucial en la cadena de suministro / EAE*. Supply Chain Y Business Intelligence.
- Guía De Bioseguridad Para Entregas a Domicilio Y Atención Al Cliente, (2020).
- Gutiérrez, C. (2012). *Historia de la gastronomía*. RED TERCER MILENIO

S.C.[Http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Historia\\_de\\_la\\_gastronomia.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Historia_de_la_gastronomia.pdf)

Hernández, J. (2017). *Cuando la alimentación se convierte en gastronomía. Procesos de activación patrimonial de tradiciones alimentarias*. 28, 154–176.  
[https://scielo.conicyt.cl/pdf/cuhso/v28n1/0719-2789-cuhso-\\_2018\\_cuhso\\_01\\_a01.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cuhso/v28n1/0719-2789-cuhso-_2018_cuhso_01_a01.pdf)

León, M. (2015). Del discurso a la medición: Propuesta metodológica para medir el Buen Vivir en Ecuador. In *Libro del Buen Vivir Ecuador*. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Sitios/LIBRO\\_buen\\_vivir/files/assets/basic-html/page4.html](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Sitios/LIBRO_buen_vivir/files/assets/basic-html/page4.html)

Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca, Ministerio del Trabajo, Ministerio del Turismo, & Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2020). *Guía De Bioseguridad Para Entregas a Domicilio y Atención Al Cliente*. 23.  
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Guía-deBioseguridad-para-Entregas-a-Domicilio-y-Atención-al-Cliente-v3.1.pdf>

Ministerio de Turismo del Ecuador, Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria, & Agencia Nacional de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos. (2020). *Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19*.  
<https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf>

Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2012). *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*.  
<http://www.trabajo.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-  
los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-  
Ejecutivo2393.doc

Ministerio del Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación  
Control y Vigilancia Sanitaria, & Agencia Nacional de Regulación y Control de la  
Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos. (2020). *Establecimientos De  
Alimentos Y Bebidas : Restaurantes Y Cafeterias , Al Momento De Su Reapertura  
, En El Contexto De La Emergencia Sanitaria Por Covid- 19. 22.*  
[https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/05/PROTOCOLO-  
REAPERTURA-AB-FINAL.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf)

Montenegro, E. (2016). *Cocina Tradicional Ecuatoriana* [UNIVERSIDAD SAN  
FRANCISCO DE QUITO USFQ].  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5933/1/129102.pdf>

Núñez, M. (2020). Gastronomía en tiempos de pandemia. *JalisCocina*.

Olivia del Cid, M. J. (2011). *ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS  
DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE CENTRAL DEL IRTRA  
PETAPA*. UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

Organización Mundial de la Salud, & Organización Panamericana de la Salud. (2020a).  
*COVID-19 e Inocuidad Alimentaria: Orientación para empresas del sector  
alimentario*.  
[https://www.paho.org/panaftosa/index.php?option=com\\_content&view=article&  
id=1900:covid-19-e-inocuidad-alimentaria-orientacion-para-empresas-del-  
sectoralimentario&Itemid=0](https://www.paho.org/panaftosa/index.php?option=com_content&view=article&id=1900:covid-19-e-inocuidad-alimentaria-orientacion-para-empresas-del-sectoralimentario&Itemid=0)

Organización Mundial de la Salud, & Organización Panamericana de la Salud. (2020b).  
*COVID-19 e inocuidad alimentaria*. [https://www.paho.org/es/noticias/1-9-  
2020covid-19-e-inocuidad-alimentaria-conozca-infografias-disponibles-sobre-  
tema](https://www.paho.org/es/noticias/1-9-2020covid-19-e-inocuidad-alimentaria-conozca-infografias-disponibles-sobre-tema)

Organización Mundial de la Salud. (2020, December 1). *Consejos para la población*

*sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV).*

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks>

Organización Panamericana de la Salud. (2013). Análisis de peligros y puntos críticos de control - HACCP. *Repositorios IRIS*, 4.

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/food-safety-hacpp-cha-analisispeligros-puntos-criticos-control.pdf>  
<http://www.proecuador.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/05/GuiaHACCP.pdf>

Paredes, E. (2020). *PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIO* (S. Gallegos (ed.); Primera). HOSOPCOACH.

Ramos, A. (2009). *Cálculo tamaño óptimo de la muestra.*

<https://es.slideshare.net/maule/guia-tamao-de-la-muestra>

Reyes, A., Guerra, E., & Quintero, J. (2017, January 16). *Educación en gastronomía: su vínculo con la identidad cultural y el turismo.* 1–22.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n32/1870-9036-eps-32-00009.pdf>

Rueda, C. (2019). *BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM) EN EL PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS.* 49.

<https://www.udla.edu.ec/wpcontent/uploads/2019/02/Buenas-Pr%23U00e1cticas-de-Manufactura-Bpm-en-elProcesamiento-de-Alimentos-Carlos-Alberto-Rueda.pdf>

Salinas Jesús. (2019). *Gastronomía Es el estudio de la relación entre cultura y alimento.*

*Es el estudio de la relación del hombre, entre su alimentación y su medio ambiente.* - ppt descargar. <https://slideplayer.es/slide/13882588/>

Villalobos, D., Gómez, V., & Delgado, N. (2016). *El Sistema HACCP. Barreras y acciones para su implementación desde una perspectiva CTS.*

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/food-safety-hacpp-cha-analisispeligros-puntos-criticos->

control.pdf%0Ahttp://www.proecuador.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/05/GuiaH  
ACCP.pdf

## 10. CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

En este apartado se debe colocar una captura de pantalla del resultado Turnitin (una sola hoja donde se vean los datos del estudiante y el % obtenido)

(Firma)


(Nombre y apellidos del docente asesor)

C.C

Fecha:

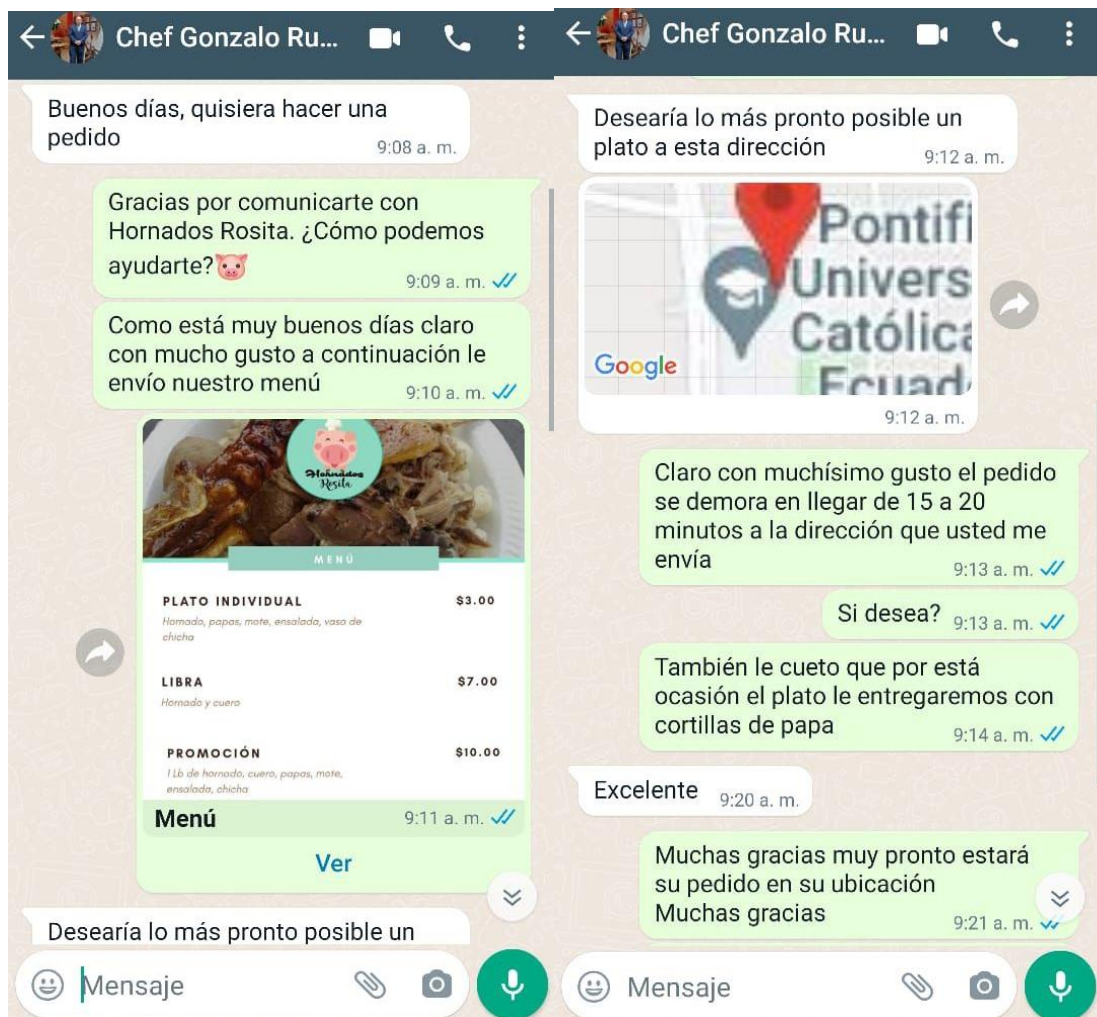
## 11. ANEXOS

**Anexo 1.** Modelo de la ficha de evaluación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.

Ficha de evaluación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita																										
	<p>Dirección del establecimiento : Maldonado 5-45 y Borrero</p> <p>Telefono: 0989378454</p> <p>Fecha: <input type="text"/></p>																									
	<p><b>Datos del evaluador:</b></p> <p><b>Nombre:</b> <input type="text"/></p> <p><b>Departamento:</b> GESTURH</p> <p><b>Puesto:</b> <input type="text"/></p>																									
<p><b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO</b></p>	<p><b>CALIFICACIÓN</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MALO</th> <th>Regular</th> <th>Bueno</th> <th>Muy bueno</th> <th>Excelente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☹</td> <td>😊😊</td> <td>😊😊😊</td> <td>😊😊😊😊</td> <td>😊😊😊😊😊</td> </tr> </tbody> </table>	MALO	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	☹	😊😊	😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊😊															
MALO	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente																						
☹	😊😊	😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊😊																						
<p><b>SERVICIO</b></p> <p>¿Respondieron al pedido en su primer llamado telefónico?</p> <p>¿Le brindaron información de nuestro menú?</p> <p>¿Considera usted bueno el servicio brindado?</p> <p>¿Le trataron con amabilidad, cortesía y respeto?</p> <p>¿La atención de nuestro establecimiento cumplió con su expectativa?</p>	<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																									
<p><b>Puntualidad</b></p> <p>¿Le informaron en que tiempo llega su pedido?</p> <p>¿Recibió su pedido a tiempo?</p> <p>¿Se encuentra satisfecho con el servicio de entrega a domicilio?</p>	<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																									
<p><b>Bioseguridad</b></p> <p>¿Utilizó equipos de protección el encargado de delivery?</p> <p>¿Desinfectó sus manos y su pedido al momento de la entrega?</p> <p>¿Su pedido contaba con sello de seguridad?</p> <p>¿Desinfectó el efectivo?</p>	<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																									
<p><b>Temperatura y calidad</b></p> <p>¿El producto le llegó en una óptima temperatura?</p> <p>¿La calidad del producto estuvo acorde a su expectativa?</p> <p>¿El producto sí cumple con lo que ofrece el establecimiento?</p> <p>¿La cantidad y calidad del producto está acorde al precio establecido?</p> <p>¿El producto tiene una excelente presentación?</p>	<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																									

**Anexo 2.** Imágenes de la primera fase de la validación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.

Pedido efectuado por el Mgs. Gonzalo Rubio.



**Anexo 3.** Imagen de la primera fase de la validación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.

Pedido efectuado por la Mgs. Dayané Arroyo.





**Anexo 5.** Imagen de la última fase de la validación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.


Evaluación del servicio, calidad y precio por parte del Mgs. Gonzalo Rubio.



**Anexo 6.** Ficha de evaluación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.

Ficha completada por la Mgs. Dayané Arroyo.

### Ficha de evaluación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita



Dirección del establecimiento : Maldonado 5-45 y Borrero

Telefono: 0989378454

Fecha: 10 / 03 / 2022

**Datos del evaluador:**

<b>Nombre:</b>	Dayané Arroyo
<b>Departamento:</b>	GESTURH
<b>Puesto:</b>	Docente

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

**SERVICIO**

¿Respondieron al pedido en su primer llamado telefonico?					✓
¿Le brindaron información de nuestro menú?					✓
¿Considera usted bueno el servicio brindado?			✓		
¿Le trataron con amabilidad, cortesía y respeto?					✓
¿La atención de nuestro establecimiento cumple con su expectativa?			✓		

**Puntualidad**

¿Le informaron en que tiempo llega su pedido?					✓
¿Recibió su pedido a tiempo?					✓
¿Se encuentra satisfecho con el servicio de entrega a domicilio?					✓

**Bioseguridad**

¿Utilizo equipos de protección el encargado de delivery?			✓		
¿Desinfecto sus manos y su pedido al momento de la entrega?					✓
¿Su pedido contaba con sello de seguridad?					✓
¿Desinfecto el efectivo?				N/A	

**Temperatura y calidad**

¿El producto le llego en una óptima temperatura?					✓
¿La calidad del producto estuvo acorde a su expectativa?					✓
¿El producto si cumple con lo que ofrece el establecimiento?					✓
¿La cantidad y calidad del producto esta acorde al precio establecido?					✓
¿El producto tiene una excelente presentación?			✓		

**CALIFICACIÓN**

MALO	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
☹	☹☹	☹☹☹	☹☹☹☹	☹☹☹☹☹
				✓
			✓	
				✓
			✓	
				✓
				✓
			✓	
				✓
			✓	
				✓

**Anexo 7.** Imagen de la última fase de la validación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.


Evaluación del servicio, calidad y precio por parte de la Mgs. Dayané Arroyo.



**Anexo 8.** Ficha de evaluación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.

Ficha completada por el Mgs. Ronny Soriano

**Ficha de evaluación del servicio de delivery del establecimiento  
Hornados Rosita**



Dirección del establecimiento : Maldonado 5-45 y Borrero

Telefono: 0989378454

Fecha: 10-03-2022

**Datos del evaluador:**

<b>Nombre:</b>	<u>Ronny Kleber Soriano Ojeda</u>
<b>Departamento:</b>	<u>GESTURH</u>
<b>Puesto:</b>	<u>Docente</u>

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

**SERVICIO**

¿Respondieron al pedido en su primer llamado telefonico?					✓
¿Le brindaron información de nuestro menú?					✓
¿Considera usted bueno el servicio brindado?					✓
¿Le trataron con amabilidad, cortesía y respeto?					✓
¿La atención de nuestro establecimiento cumple con su expectativa?					✓

**Puntualidad**

¿Le informaron en que tiempo llega su pedido?					✓
¿Recibió su pedido a tiempo?					✓
¿Se encuentra satisfecho con el servicio de entrega a domicilio?					✓

**Bioseguridad**

¿Utilizo equipos de protección el encargado de delivery?					✓
¿Desinfecto sus manos y su pedido al momento de la entrega?					✓
¿Su pedido contaba con sello de seguridad?					✓
¿Desinfecto el efectivo?					✓

**Temperatura y calidad**

¿El producto le llego en una optima temperatura?					✓
¿La calidad del producto estuvo acorde a su expectativa?					✓
¿El producto si cumple con lo que ofrece el establecimiento?					✓
¿La cantidad y calidad del producto esta acorde al precio establecido?	✓	✓			✓
¿El producto tiene una excelente presentación?					✓

**CALIFICACIÓN**

MALO	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
☹	☹☹	☹☹☹	☹☹☹☹	☹☹☹☹☹
				✓
				✓
				✓
				✓
				✓
				✓
				✓
				✓

**Anexo 9.** Imagen de la última fase de la validación del servicio de delivery del establecimiento Hornados Rosita.

Evaluación del servicio, calidad y precio por parte del Mgs Ronny Soriano.

