



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
ESCUELA DE GESTIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS, HOTELERAS Y
GASTRONÓMICAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN GASTRONOMÍA**

**Propuesta de manual de calidad para el restaurante “Urban Food” de la Ciudad de
San Gabriel, Provincia del Carchi.**

Pablo Arturo Ramírez Paucar

TUTOR: Msc. Juan Carlos Andrade

IBARRA – ECUADOR

FEBRERO, 202

Ibarra, 6 de febrero del 2025

CERTIFICACIÓN TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular titulado: Propuesta de manual de calidad para el restaurante “Urban Food” de la ciudad de San Gabriel, Provincia del Carchi, presentado por el estudiante Pablo Arturo Ramírez Paucar con cédula de ciudadanía N° 0450157029, para obtener el Título de Licenciado en Gastronomía.

Certifico que el trabajo cumple con todos los parámetros establecidos, mediante el cual el estudiante demuestra el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión con un nivel de argumentación coherente, para ser sometido a la evaluación por parte de los lectores.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN.

INDICE DE SIMILITUD	6% REFERENCIAS INTERNET	1% PUBLICACIONES	1% TRABAJOS DE ESTUDIANTES
 Fuentes Internet 			
1	www.coursehero.com		1%
2	www.farreo.com		<1%
3	www.hopetek.com		<1%
4	Submitted to Grupo IOL		<1%
5	bibliotecasnapec.biblo.core.windows.net		<1%
6	www.cienciadigital.org		<1%
7	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador		<1%
8	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC		<1%
9	www.umtec.net		<1%
10	www.thebfr.com		<1%
11	prezi.com		<1%

genesfuturo.digital

Juan Carlos Andrade Villacrese
Firmado digitalmente por Juan Carlos Andrade Villacrese

(f): S 2025.02.18 08:38:43 -05'00'

Mgs. Juan Carlos Andrade V.
TUTOR DE TRABAJO
C.C.: 1002165213

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador, aprueba el presente trabajo en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra:

**Mgs. Juan
Carlos
Andrade** Firmado digitalmente
por Mgs. Juan Carlos
Andrade
Fecha: 2025.02.13
16:19:43 -05'00'
(f):

Mgs. Juan Carlos Andrade Villacreses

C.C.: 1002165213

**Mgs. Ronny
Soriano O.** Firmado digitalmente
por Mgs. Ronny
Soriano O.
Fecha: 2025.02.13
16:30:12 -05'00'
(f):.....

Mgs. Ronny Kleber Soriano Olvera

C.C.: 0923906747

**Mgs. Juan
C.
Echeverría** Firmado
digitalmente por
Mgs. Juan C.
Echeverría
Fecha: 2025.02.13
16:22:39 -05'00'
(f):.....

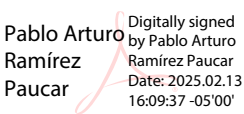
Mgs. Juan Carlos Echeverria Almeida

C.C.: 1002251212

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Pablo Arturo Ramírez Paucar, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de 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 utilidades de sus obras o prestaciones a título gratuito y oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 13 de febrero del 2025

(f):  Digitally signed
by Pablo Arturo
Ramírez Paucar
Date: 2025.02.13
16:09:37 -05'00'

Pablo Arturo Ramírez Paucar

C.C.: 0450157029

AUTORIA

Yo, *Pablo Arturo Ramírez Paucar*, portador de la cedula de ciudadanía N° 0450157029, declaro que el presente trabajo de investigación es de total responsabilidad del autor, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

Pablo
Arturo
Ramírez
Paucar

Digitally signed
by Pablo Arturo
Ramírez Paucar
Date: 2025.02.13
16:09:19 -05'00'

(f).....

Pablo Arturo Ramírez Paucar

C.C.: 0450157029

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo a Dios, quien me ha dado la fortaleza y sabiduría para superar cada desafío. A mis padres, cuyo amor, sacrificio y apoyo incondicional han sido mi mayor inspiración. A mis hermanos y seres queridos, por ser mi refugio en los momentos difíciles y alentarme a seguir adelante. A mis docentes, por su paciencia y enseñanza, y a mis amigos, por su compañía y motivación en este proceso. Finalmente, me dedico este logro a mí mismo, porque cada esfuerzo, desvelo y reto superado han valido la pena.

Expreso mi profundo agradecimiento a mi tutora y asesor de tesis, por su guía y apoyo en cada etapa de este trabajo. Al restaurante *Urban Food*, por su colaboración y disposición para el desarrollo de esta investigación. A la Universidad, por brindarme las herramientas para mi formación profesional. A mis compañeros de estudio, por compartir este camino de esfuerzo y superación. Y a cada persona que, de una u otra forma, ha contribuido a este logro, su apoyo ha sido fundamental para alcanzar esta meta.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN TUTOR.....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
AUTORIA.....	v
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.....	vi
1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	xi
2. ABSTRACT.....	xii
3. INTRODUCCIÓN.....	1
4. ESTADO DEL ARTE.....	3
4.1 Investigaciones internaciones.....	3
4.1.1 Investigaciones nacionales.....	4
4.1.2 Investigaciones locales.....	6
4.1.3 Marco conceptual.....	7
4.1.4 Marco legal.....	12
5 MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
5.1 Métodos.....	15
5.2 Técnicas.....	16
5.3 Instrumentos.....	17
5.3 Cálculo de la muestra.....	17
5.4 Procedimiento.....	18
5.5 Matriz metodológica.....	20
6 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
6.1 Resultados de las encuestas-tabulación.....	22
6.1.1 Tabulación de datos.....	22
6.1.2 Análisis general de las encuestas.....	31
6.1.3 Resultado de las entrevistas.....	35
6.2 Discusión.....	58
6.3 Propuesta.....	61
6.3.1 Micro Localización.....	61
6.3.2 Servicios que ofrece el restaurante Urban Food.....	61
6.3.3 Análisis FODA.....	62
6.3.4 Matriz FODA.....	63

6.3.5 Estrategias enfocadas en la calidad de los productos del Restaurante “Urban Food”	64
6.3.6 Estrategias enfocadas en la calidad del servicio que ofrece el Restaurante “Urban Food”	67
6.3.7 Estrategias integrales enfocadas en los productos + servicios del Restaurante Urban Food.....	69
6.3.8 Gestión interna y trabajo en Equipo	71
6.3.9 Socialización de estrategias de mejora continua para el restaurante Urban Food enfocadas en la calidad de los productos y servicios.	72
6.3.10 Manual de calidad.....	1
7 CONCLUSIONES	126
8 RECOMENDACIONES	128
9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129
10.- ANEXOS.	131
10.1 Encuesta.....	131
10.2 Guion de entrevista.....	136
10.3 Fotografías de entrevista.....	138

Índice de figuras

Figura 1 Cálculo de la muestra	17
Figura 2 Edad.....	22
Figura 3 Género	23
Figura 4 Nivel de educación	23
Figura 5 Frecuencia de visitas a restaurantes en San Gabriel	24
Figura 6 Has visitado el restaurante Urban Food	24
Figura 7 Frecuencia de visita a Urban Food	25
Figura 8 Calificación de la calidad en Urban Food.....	25
Figura 9 Evaluación del servicio al cliente en Urban Food	26
Figura 10 Calificación de frescura y calidad de ingredientes	26
Figura 11 Principales razones para visitar Urban Food	27
Figura 12 Experiencia de problemas en el servicio de Urban Food.....	27
Figura 13 Tipos de problemas en Urban Food.....	28
Figura 14 Satisfacción en relación calidad-precio en Urban Food	28
Figura 15 Probabilidad de recomendación de Urban Food.....	29
Figura 16 Aspectos a mejorar en Urban Food	29
Figura 17 Importancia de usar ingredientes frescos y de calidad	30
Figura 18 Preferencia de tipos de cocina en restaurantes de San Gabriel.....	30
Figura 19 Factores de elección de Restaurantes	31
Figura 20 Análisis FODA	62
Figura 21 Matriz FODA.....	63

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz metodológica.....	21
Tabla 2 Datos de entrevistados	35
Tabla 3 Descripción del proceso de gestión de calidad.....	46
Tabla 4 Factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente	47
Tabla 5 Mejora de la atención al cliente.....	48
Tabla 6 Importancia de la capacitación constante del personal.....	49
Tabla 7 Estrategias para asegurar la frescura y la calidad de los productos	50
Tabla 8 Comentarios y quejas de los clientes.....	51
Tabla 9 Reto significativo en la gestión de la empresa	52
Tabla 10 Recomendación para mejorar la calidad en el servicio y en los productos	53
Tabla 11 Innovaciones tecnológicas para mejorar los procesos	54
Tabla 12 Importancia de los proveedores.....	55

1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo propone un manual de calidad para el restaurante Urban Food, ubicado en San Gabriel, Provincia del Carchi. Este manual busca estandarizar procesos y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, respondiendo a las demandas de un mercado competitivo y a las expectativas de los clientes. El objetivo general fue diseñar un manual de calidad para optimizar los procesos de producción y servicios en el restaurante Urban Food, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La investigación, de enfoque mixto, combina análisis cualitativo y cuantitativo. Se emplearon métodos inductivo-deductivo, analítico y sintético. Las técnicas incluyeron encuestas, entrevistas y observación no participante. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios, guiones de entrevistas y fichas de observación. Se realizó un análisis detallado de los procesos actuales del restaurante y la percepción de los clientes. Los resultados más relevantes fueron: El análisis FODA identificó como fortalezas la calidad de los ingredientes y la ubicación estratégica, y como debilidades la falta de estandarización en los procesos internos. Las encuestas revelaron que los clientes valoran la calidad de los ingredientes y el sabor de los platos, pero esperan mejoras en la rapidez del servicio y mayor variedad en el menú. Las entrevistas subrayaron la importancia de la capacitación continua del personal y la relación con proveedores confiables para garantizar la frescura de los insumos. La propuesta incluye estrategias como la implementación de manuales de calidad, la capacitación regular del personal y el uso de tecnologías para optimizar procesos. Se concluye que la implementación de un manual de calidad en Urban Food contribuirá significativamente a la estandarización de procesos, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Esto posicionará al restaurante como un referente en la oferta gastronómica local.

Palabras clave: Manual de calidad, estandarización, satisfacción del cliente, procesos operativos, capacitación.

2. ABSTRACT

The present study proposes a quality manual for Urban Food, a restaurant located in San Gabriel, Province of Carchi. This manual aims to standardize processes and improve the quality of products and services offered, addressing the demands of a competitive market and meeting customer expectations. The general objective was to design a quality manual to optimize production and service processes at Urban Food, enhancing customer satisfaction and operational efficiency. The research, with a mixed-methods approach, combines qualitative and quantitative analysis. Inductive-deductive, analytical, and synthetic methods were employed. Techniques included surveys, interviews, SWOT analysis, and non-participant observation. The instruments used were questionnaires, interview scripts, and observation forms. A detailed analysis of the restaurant's current processes and customer perceptions was conducted. The most relevant results were: The SWOT analysis identified strengths such as the quality of ingredients and the strategic location, while weaknesses included the lack of standardization in internal processes. Surveys revealed that customers value the quality of ingredients and the taste of dishes but expect improvements in service speed and a greater variety of menu options. Interviews highlighted the importance of continuous staff training and reliable supplier relationships to ensure ingredient freshness. The proposal includes strategies such as implementing quality manuals, regular staff training, and leveraging technology to optimize processes. It is concluded that implementing a quality manual at Urban Food will significantly contribute to process standardization, improving service quality and customer satisfaction. This will position the restaurant as a benchmark in the local gastronomic market.

Keywords: Quality manual, standardization, customer satisfaction, operational processes, training.

3. INTRODUCCIÓN

El restaurante Urban Food enfrenta dificultades relacionadas con la falta de estandarización en sus procesos operativos y de servicio, lo que afecta la consistencia en la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente. Estos problemas limitan su capacidad para competir en un mercado gastronómico exigente y en constante evolución.

La implementación de un manual de calidad es una herramienta fundamental para mejorar los procesos internos, garantizar la frescura de los ingredientes, optimizar la atención al cliente y cumplir con los estándares del sector gastronómico. Este documento permitirá al restaurante Urban Food estandarizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y ofrecer un servicio de mayor calidad, contribuyendo al fortalecimiento de su competitividad y sostenibilidad.

La calidad en la gestión de restaurantes es un factor clave para atraer y fidelizar clientes en un entorno altamente competitivo. La propuesta de un manual de calidad no solo beneficia al restaurante Urban Food, sino que también puede servir como modelo para otros establecimientos en la región, promoviendo mejores prácticas en el sector gastronómico local.

El objetivo general de esta investigación es diseñar un manual de calidad que optimice los procesos de producción y servicios en el restaurante Urban Food, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Los objetivos específicos incluyen: A). Examinar la situación actual del restaurante a través de un análisis FODA. B). Analizar el público objetivo mediante encuestas de satisfacción. C). Diseñar estrategias de mejora continua enfocadas en la calidad de los productos y servicios.

Se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, empleando técnicas como encuestas, entrevistas, análisis FODA y observación no participante. Los instrumentos incluyeron cuestionarios, guiones de entrevistas y fichas de observación, con un alcance descriptivo y explicativo. El análisis FODA identificó fortalezas como la calidad de los ingredientes y debilidades como la falta de estandarización en los procesos. Las encuestas reflejaron la satisfacción de los clientes con la calidad de los platos, pero destacaron áreas de mejora en la rapidez del servicio y la variedad del menú. Las entrevistas subrayaron la importancia de la capacitación continua del personal y el establecimiento de relaciones sólidas con proveedores confiables.

Este estudio concluye que la implementación de un manual de calidad puede transformar significativamente la operación del restaurante Urban Food, mejorando su competitividad y posicionamiento en el mercado local.

El presente documento está organizado en 4 apartados. EL primero desarrolla el estado del arte con investigaciones recientes acerca de manuales de calidad, satisfacción de cliente y la eficiencia operativa. En el segundo apartado se desarrolla la metodología donde se aplicó un enfoque mixto. En el tercer apartado se presentan los resultados tanto cuantitativos como cualitativos, además de una discusión de resultados y la propuesta (Manual de calidad). En el cuarto apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio

4. ESTADO DEL ARTE

La implementación de manuales de calidad en el sector de restauración ha sido objeto de diversas investigaciones que buscan mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Este estado del arte se organiza en tres secciones: investigaciones internacionales sobre manuales de calidad, investigaciones nacionales en el contexto ecuatoriano y estudios locales en el Cantón Montufar, Carchi, sobre certificaciones y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

4.1 Investigaciones internacionales

Uno de los estudios más relevantes en este ámbito es el de Sánchez et al. (2020), quienes examinan la influencia de los manuales de calidad en la gestión de restaurantes, concluyendo que "la implementación de un manual de calidad mejora significativamente la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa" (p. 245). La metodología utilizada incluyó encuestas y entrevistas con gerentes de restaurantes en España, lo que permitió obtener una visión amplia sobre cómo estas herramientas afectan tanto la atención al cliente como los procesos internos. Los resultados indican que los establecimientos que implementaron manuales de calidad reportaron mejoras en la organización del trabajo y en la disminución de errores en el servicio.

Complementando este estudio, Berglund (2019) realizó un análisis exhaustivo sobre la estandarización de procesos en restaurantes, resaltando que "la falta de procedimientos claros puede llevar a errores en la atención al cliente y en la calidad de los alimentos" (p. 102). La investigación se basó en un enfoque cualitativo, donde se realizaron entrevistas a empleados y gerentes. Berglund encontró que la estandarización no solo aumenta la consistencia en la calidad del servicio, sino que también fortalece la capacidad de los restaurantes para adaptarse a las demandas del mercado.

Otro estudio relevante es el de Lee y Choi (2021), que investigan cómo los manuales de calidad pueden contribuir a la sostenibilidad en restaurantes. Los autores señalan que "un manual bien diseñado puede reducir el desperdicio y mejorar la calidad del servicio" (p. 89). A través de un análisis comparativo de varios casos en Corea del Sur, los investigadores concluyeron que los restaurantes que implementan manuales de calidad con un enfoque sostenible no solo benefician a sus clientes, sino que también tienen un impacto positivo en

el medio ambiente, lo que puede ser un atractivo adicional para una clientela cada vez más consciente.

Asimismo, González y Pérez (2018) examinaron el impacto de la certificación ISO 9001 en restaurantes, concluyendo que "la adopción de estándares de calidad internacional mejora tanto la percepción del cliente como los resultados financieros" (p. 56). Este estudio empleó un enfoque cuantitativo que incluyó un análisis de regresión sobre los resultados de diversos restaurantes certificados. Los hallazgos sugieren que la certificación no solo mejora la reputación del establecimiento, sino que también contribuye a la fidelización del cliente y a la reducción de costos operativos a largo plazo.

Por último, Johnson (2022) realizó un estudio sobre la relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio, encontrando que "la formación en el uso de manuales de calidad resulta en una notable mejora en la atención al cliente" (p. 132). Esta investigación adoptó una metodología mixta, combinando encuestas y análisis de desempeño, y resalta la importancia de la formación continua para garantizar que el personal esté alineado con los estándares de calidad establecidos. Los resultados muestran que los restaurantes que invierten en capacitación logran una mejora significativa en la satisfacción del cliente y en la eficiencia del servicio.

4.1.1 Investigaciones nacionales

En el contexto ecuatoriano, la investigación sobre manuales de calidad ha cobrado relevancia. Cruz y Morales (2021) realizaron un análisis de manuales de calidad en restaurantes de Quito, concluyendo que "la mayoría de los establecimientos carecen de documentación adecuada, lo que afecta la satisfacción del cliente" (p. 78). Utilizando entrevistas y observaciones directas, los autores encontraron que la falta de formalización en los procesos lleva a inconsistencias en la calidad del servicio y productos, sugiriendo la necesidad urgente de establecer manuales que regulen estos aspectos.

Asimismo, Cevallos y Ortiz (2020) realizaron un análisis en Guayaquil sobre la relación entre la satisfacción del cliente y la adopción de manuales de calidad en restaurantes, utilizando una metodología mixta que incluyó encuestas a clientes y entrevistas con los gerentes de los establecimientos. Los resultados indicaron que "los manuales de calidad bien

estructurados incrementaron la satisfacción del cliente en un 20%, mejorando la percepción sobre la calidad del servicio" (Cevallos & Ortiz, 2020, p. 65). Este incremento se debió a la estandarización de procesos clave como la atención al cliente, la higiene y la rapidez en la entrega de pedidos, lo que generó una experiencia más consistente y predecible para los consumidores.

En Cuenca, López y Muñoz (2019) analizaron cómo la implementación de certificaciones BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) en restaurantes medianos impactó de manera significativa la competitividad de estos establecimientos. Su estudio, basado en un enfoque cuantitativo, evaluó la relación entre el cumplimiento de normativas de calidad y la percepción del cliente. Los resultados revelaron que la adopción de certificaciones BPM y la implementación de manuales de calidad no solo mejoraron los procesos internos, sino que también ayudaron a los restaurantes a ganar confianza entre los consumidores, lo cual fue clave para incrementar su cuota de mercado en un 10%.

Ramírez (2020) propuso un modelo de gestión de calidad para restaurantes en Guayaquil, destacando que "la implementación de un manual puede ser clave para mejorar la percepción del cliente" (p. 45). Este estudio se centró en un enfoque cualitativo y empleó grupos focales con propietarios de restaurantes, quienes compartieron sus experiencias y desafíos. Los resultados apuntaron a que la personalización del manual de calidad a las características del restaurante es fundamental para su éxito.

Finalmente, el estudio de Vargas y León (2022) en restaurantes de la costa ecuatoriana subrayó que la implementación de manuales de calidad en pequeños negocios familiares tuvo un impacto notable en la eficiencia operativa y la sostenibilidad. Los autores identificaron que la estandarización de procesos, desde la recepción de materias primas hasta la manipulación y almacenamiento de alimentos, fue esencial para mejorar la gestión de recursos. Los manuales de calidad no solo optimizaron la utilización de insumos, sino que también ayudaron a reducir el desperdicio de alimentos en un 30%, lo cual se tradujo en menores costos operativos y mayor rentabilidad para estos establecimientos.

4.1.2 Investigaciones locales

En el contexto del Carchi, Cantón Montúfar, la calidad en los servicios de alimentos ha sido un tema de creciente interés. La investigación de Benavides (2021) en San Gabriel analizó las certificaciones en BPM en pequeños restaurantes, concluyendo que “la falta de un manual de calidad adecuado es una de las principales barreras para la implementación exitosa de BPM” (Benavides, 2021, p. 35). Este estudio destacó la necesidad de capacitaciones y manuales accesibles para mejorar la calidad de los servicios en el sector.

La investigación de Ruiz y Castro (2022) en el Cantón Montúfar evaluó cómo la implementación de manuales de calidad en restaurantes turísticos mejoró las prácticas sanitarias. Los autores destacaron que estos manuales, basados en BPM, facilitaron la capacitación del personal y estandarizaron procesos críticos, lo que resultó en una reducción del 40% en problemas de higiene. Además, subrayaron que la adopción de manuales de calidad es accesible para pequeños negocios, lo que refuerza su importancia para mejorar la seguridad alimentaria y la satisfacción del cliente (Ruiz & Castro, 2022).

En el ámbito local, Pérez (2022) investigó las certificaciones de calidad en restaurantes de Montufar, concluyendo que "las certificaciones impulsan a los establecimientos a mejorar sus prácticas de higiene y servicio" (p. 89). La investigación incluyó un análisis de casos y entrevistas con propietarios, quienes señalaron que la certificación no solo cumple con requisitos legales, sino que también es una herramienta estratégica para aumentar la confianza del consumidor. Además, los propietarios destacaron que esta certificación les permite diferenciarse en un mercado competitivo, lo que se traduce en una mayor lealtad del cliente. Muchos consumidores, cada vez más preocupados por la calidad y seguridad de los alimentos, consideran la certificación un factor decisivo al elegir un restaurante.

Aguirre y Bonilla (2021) estudiaron la implementación de BPM en restaurantes locales, afirmando que "la adopción de estas prácticas es crucial para cumplir con los estándares de calidad" (p. 56). Mediante encuestas a empleados y gerentes, encontraron que BPM mejora la calidad del producto final y crea un ambiente de trabajo más seguro. Además, al estandarizar procedimientos, se reducen errores en la manipulación de alimentos,

aumentando la confianza del cliente. Esta estrategia no solo ayuda a cumplir regulaciones, sino que también fortalece la reputación de los restaurantes en un sector competitivo.

4.1.3 Marco conceptual

Empresa de restauración

Esta empresa gastronómica es un negocio familiar que ha buscado sobresalir sobre otros negocios en el mercado por lo que se ha enfocado en brindar un producto fresco y saludable aunque no se ha podido desenvolver como se pensaba debido que ha tenido ventas irregulares y satisfacción del cliente poco frecuente por esta razón se va a proponer un manual de calidad en el cual este especificado los procesos y procedimientos para la mejora en la administración y gestión del establecimiento gastronómico.

Calidad

La sociedad se encuentra en un continuo proceso de cambio y modernización que influyen directamente en todas las organizaciones, y los pequeños emprendimientos no son la excepción, es por ello, que las empresas se han marcado como meta la mejora continua de los servicios o bienes brindado, es decir, día a día se comprometen a mejorar la calidad de estos. En este sentido de ideas, la calidad ha evolucionado desde la mejora del producto, hasta los métodos estadísticos muestrales, hasta llegar a conocerlo como la gestión de la calidad total abarcando a todo tipo de servicios y bienes, focalizada hacia la satisfacción del cliente interno y externo (Universidad Veracruzana , 2015).

Por otro lado, de acuerdo con lo que se afirma “La calidad viene definida por las necesidades y expectativas del cliente. La idea fundamental es que los productos y servicios deben cumplir siempre sus especificaciones y sorprenderlo con prestaciones en las que ni tan siquiera él había pensado” (Castellón, 2013. Párr. 2).

Tomando en cuenta que el único objetivo será la satisfacción del cliente y la perspectiva que tenga del servicio brindado, para que así la empresa pueda generar recursos económicos.

La definición de la calidad siempre varia y por lo tanto se encuentra en constante cambio, por ello, de acuerdo con Gryna, Chua & Defeo (2007) sugiere, en los diversos libros como el diccionario se proporciona múltiples definiciones para el término calidad. Una manera

concisa de definir calidad es como "satisfacción y fidelidad del cliente", mientras que "adaptabilidad de uso" ofrece una alternativa breve. Sin embargo, una definición tan sucinta requiere una mayor expansión para servir como base para la acción. La comprensión del significado comienza con la definición de la palabra cliente, que abarca a cualquier persona afectada por el servicio, producto o proceso. Los clientes externos comprenden a los usuarios finales (tanto actuales como potenciales), así como a los intermediarios y minoristas. Otros clientes, que no necesariamente realizan la compra, mantienen alguna conexión con el producto, como los entes reguladores gubernamentales, accionistas, proveedores, asociados, inversores, medios de comunicación y el público en general. Los clientes internos incluyen a otras divisiones de una empresa que reciben información o componentes para ensamblaje, así como los departamentos o individuos que ofrecen productos entre sí.

En este sentido, la definición de calidad es subjetiva, debido a que, está relacionada con la perspectiva que crea el cliente en un servicio o bien, en la cual influye no solo las características de estos, sino que también la necesidad, la cultura, el producto, etc. Sin embargo, de acuerdo con lo manifestado se podría mencionar que la calidad es la capacidad que posee una empresa o un bien para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Gestión de calidad

La gestión de calidad en la actualidad es considerada como una de las herramientas más fundamentales en el ámbito empresarial, debido a que, es clave en la composición de la competitividad y el posicionamiento tanto de productos como de un servicio, ofertándolos de manera diferenciada por la calidad de cada uno de esto, por esto según lo manifiesta Chacón, López & González (2022) la implementación del Sistema de calidad fomenta “la mejora continua o la prioridad al cliente, pues una empresa siempre está en constante búsqueda de nuevas soluciones para responder a las necesidades tanto del contexto como de los clientes” (p.1), por lo que es importante adoptar una buena gestión de calidad.

Reactivando de esta manera, la implementación, adaptación, introducción, creatividad e innovación de nuevos productos, por medio de lo cual las empresas encontraran nuevos mercados.

Las empresas utilizan el Sistema de gestión de calidad para garantizar el cumplimiento de las exigencias del cliente, ya sean estos legales o reglamentarios, mejorando de manera continua la eficiencia, de este modo según lo menciona Azueta (2012) que:

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad p.7

Por ello, la organización debe implementar estrategias para mejorar la estructura organizacional, es decir, debe estar organizada por procesos para aprovechar cada recurso que posee, ya sean las habilidades, experiencias o material para así obtener mayores resultados.

De este modo, las organizaciones implementan procedimiento para mejorar las estrategias de gestión en temas de calidad ya sea a nivel corporativo, en el cual entran dentro del juego todo tipo de recursos desde los materiales hasta financieros, estos deben ser ejecutados de manera sistemática, organizada y planificada. Al hablar de sistemática significa seguir varios pasos de manera ordenada de acuerdo con lo establecido en la planificación. En la actualidad los estándares más ejecutados en el mundo son las normas ISO, debido a que, presenta varios pasos esenciales para implementar en la organización por medio del cual se logra obtener una organización reconocida por la excelencia de calidad, es decir, al implementarlo, la organización obtendrá una certificación de calidad (Escuela Europea de Excelencia, 2022).

Norma de calidad

La norma de calidad se refiere a un conjunto de estándares y criterios establecidos para garantizar la excelencia en la producción de bienes o servicios. Dichas normas son implementadas con el objetivo de asegurar que los productos cumplan con los requisitos de específicos de calidad, brindando así satisfacción al cliente por esta razón es importante adoptar normas de calidad para todos los procesos como refuta Cardona (2015) que:

El Restaurante-Bar EL SABOR DE MI TIERRA ha, documentado un Sistema Gestión de Calidad (SGC), adaptado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Para ello,

la organización ha identificado los procesos necesarios para la documentación del SGC de acuerdo al alcance definido en este Manual, determinando la secuencia y la interacción entre ellos. Además, ha definido criterios y métodos de control e indicadores para asegurar la eficaz ejecución de los procesos. (p. 8)

En este sentido y con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores e innovar a las empresas, por lo tanto, se debe obligar a todos establecimiento a poseer un documento que los certifique en temas de calidad, con ello se pretende garantizar la aplicación de conceptos básicos como la mejora continua, para incrementar así las oportunidades de ser un establecimiento reconocido por su desenvolvimiento en la alta cocina.

Normas ISO 9000

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es un organismo que establece y publica normas a escala global, estas abordan principalmente a los sistemas de calidad, denominadas normas ISO 9000, las cuales básicamente son conformadas por una sucesión de normas formadas u organizadas en un sistema de gestión, entre las cuales se encuentran definiciones y fundamentos correspondiente a la norma ISO 9000, también aborda los requisitos correspondiente a la norma ISO 9001 y trata también de las directrices para la mejora del desempeño correspondiente a la norma ISO 9004. (Hatre, s.f)

De esta manera, también se puede acotar que la norma ISO fomenta la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, lo que implica que, para mejorar la satisfacción del cliente, es necesario cumplir con los requisitos establecidos. Los beneficios potenciales de adoptar la ISO provienen de la mejora de los procesos, que se traduce en ganancias productivas, reducción de costos y pérdidas, solución de problemas en los procedimientos, mayor control de la gestión, y mejora de la calidad y eficacia.

La certificación ISO tiene un impacto positivo en el comportamiento de la empresa, siendo un importante mecanismo estratégico de comunicación entre su estructura y su desempeño. Por lo tanto, este conjunto de normas fue el primer modelo internacional creado para establecer un sistema de gestión de la calidad.

Una norma es un documento que describe un producto o actividad con el fin de que se siga un mismo proceso y sean similares, es decir, esta sirve para describir parámetros para normalizar ya sean a una cosa o una organización., por lo tanto, cumpliendo los requisitos definidos por la norma estas deben adaptarse a las circunstancias que se plantea. Es por ello, que la norma ISO define al producto como

Resultado de un proceso, por lo que lógicamente sería aplicable, tanto a organizaciones que se identifiquen con empresas industriales, como a las que presten solamente servicios, tanto si persiguen afán de lucro como si se trata de entidades no lucrativas. (Fernández, 2000, p. 10)

En este sentido, para lograr redactar un Manual de Calidad es importante tomar como referencia a una planificación de un sistema de gestión de calidad, para de esta manera ir creando un plan estratégico en el cual se registre el procedimiento y la documentación de las mejoras a realizar, para que así las diferentes empresas, creen un sistema de recolección documental, por medio del cual puedan adaptar fácilmente una guía para la redacción del manual de calidad, y para ello, es importante definir las responsabilidades de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora de la organización.

Mejora continua

La mejora continua es un proceso sistemático para mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Es uno de los pilares básicos de una empresa, pero es indispensable que todos los miembros de la empresa realicen de manera correcta los procesos como menciona Saltos (2020) “El éxito de la propuesta dependerá del compromiso de los propietarios y administrador, para generar vínculos de comunicación con el personal, y minimizar la resistencia y e inconvenientes que pudiesen surgir en el proceso de implementación” (p. 5), por este motivo es importante la mejora continua.

Ya que impulsa a mejorar la eficiencia, la calidad, la innovación y el compromiso dentro de una organización. Esto nos va a permitir adaptarse y responder a los cambios en el entorno empresarial, asegurando la supervivencia y el éxito a largo plazo de la organización.

Plan de mejora

En un plan de mejora siempre se debe tomar en cuenta los diferentes procesos que se deben llevar a cabo para lograr cumplir con las metas propuestas de un establecimiento de restauración como se afirma lo siguiente:

El objetivo principal de esta investigación es presentar una propuesta de mejora para el restaurante El Palacio de la Costilla en Pereira, Colombia, con respecto al servicio al cliente. La propuesta se centra en optimizar los tiempos de atención convirtiéndolo en un autoservicio. Además, se busca mejorar las directrices de calidad del servicio y determinar el costo de implementación de la idea y sus ganancias. (Angúlo, 2023, p. 8)

Es importante tener en cuenta que, en los restaurantes de comidas rápidas, el tiempo máximo de entrega es de 10 minutos. Se espera que esta investigación sea útil para otros restaurantes que busquen realizar cambios similares.

El plan de mejora para procesos dentro de un restaurante es importante para estar en una mejora continua a través de la investigación denominada Plan de mejora de procesos de acuerdo al autor García (2018) da a conocer que la implementación de este proyecto proporcionará una herramienta de información para los empleados, lo que les permitirá llevar a cabo su trabajo de manera más eficiente. Además, el proyecto servirá como base para futuras mejoras en el servicio al cliente. De esta manera se va a generar beneficios y aspectos positivos dentro del establecimiento gastronómico en el cual se esté implementando.

4.1.4 Marco legal

Implementar un manual de calidad en el restaurante "Urban Food" de la ciudad de San Gabriel, provincia del Carchi radica en su capacidad para establecer estándares y procedimientos que aseguren la calidad en todos los aspectos del servicio, la preparación de alimentos, la atención al cliente y la gestión operativa del restaurante. Este enfoque específico puede mejorar la eficiencia, la consistencia y la satisfacción del cliente, contribuyendo al éxito y la reputación del restaurante en la comunidad. Además, la propuesta de tesis puede ofrecer conocimientos y prácticas útiles para otros establecimientos

gastronómicos en la región, promoviendo estándares más altos de calidad y servicio en la industria alimentaria local.

Según el art 326 de la Constitución De la República del Ecuador del año 2008 menciona que “el Estado debe garantizar la soberanía alimentaria y nutricional, y promover la producción y el consumo de alimentos saludables y culturalmente adecuados”, por esta razón es importante brindar alimentos adecuados e inoctrinos que no sean perjudiciales para la salud.

En el art 327 de la Constitución de la República del Ecuador expedida en el año 2008 argumenta que “el Estado debe promover la agricultura familiar, la pesca artesanal y la producción agroecológica, y fomentar la comercialización y el consumo de productos locales y regionales” (p. 102), por este motivo es necesario adoptar productos locales y tradicionales para que no se pierda el valor cultural y gastronómico de los productos locales o de la región.

También en el art 328 de la Constitución del Ecuador del 2008 refuta que “el Estado debe garantizar el derecho a la alimentación y la nutrición adecuadas, y que todas las personas tienen derecho a acceder a alimentos saludables y culturalmente adecuados, preferentemente producidos a nivel local y en armonía con la naturaleza” (p. 103).

La ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad establecida en el año 2007 tiene como objetivo

regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la promoción e incentivo de la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana, (p. 2)

En este sentido, la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad (2007) establece un marco regulatorio para los principios, políticas y entidades relacionadas con la evaluación de la conformidad. Su objetivo principal es garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos en materia de seguridad, protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, así como la preservación del medio ambiente. Además, busca proteger a los consumidores contra prácticas engañosas y fomentar una cultura de calidad que contribuya al mejoramiento de la competitividad dentro de la sociedad ecuatoriana.

El Reglamento de Control Sanitario de Alimentos del Ecuador expedido en el año 1992 establece que “ no se permitirá la presencia de puestos de venta de alimentos en las áreas que a juicio de las autoridades de salud o municipales correspondientes se consideren como uso restringido”

La importancia de este estudio reside en su capacidad para mejorar la calidad del servicio proporcionado por el restaurante, lo cual incide directamente en la satisfacción del cliente y en la competitividad del establecimiento. Un manual de calidad bien elaborado puede ayudar a estandarizar procedimientos, aumentar la eficiencia operativa, garantizar la seguridad alimentaria y mejorar la experiencia general del cliente.

Asimismo, al priorizar la calidad, el restaurante puede destacarse en un mercado competitivo y mantener la lealtad de los clientes, lo que a su vez puede impactar positivamente en la rentabilidad del negocio. Esta propuesta sobre un manual de calidad para un restaurante es valiosa tanto para el ámbito empresarial como para el bienestar de los consumidores, ya que promueve prácticas que aseguran la calidad de los alimentos y el servicio, lo que a su vez puede contribuir a la salud pública y al desarrollo sostenible del sector gastronómico.

5 MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se clasificó como una investigación básica con enfoque mixto. Se optó por un enfoque mixto debido a que el estudio requería tanto el análisis cualitativo de los procesos y percepciones de los actores involucrados ya sea trabajadores y clientes como el análisis cuantitativo de datos numéricos recolectados mediante encuestas, lo que permitió obtener un panorama integral de la situación actual del restaurante Urban Food.

La presente investigación se realizó bajo un enfoque mixto, que combina el enfoque cualitativo y cuantitativo. El enfoque cualitativo permitió comprender a profundidad la percepción de los trabajadores y clientes del restaurante Urban Food sobre la calidad del servicio y los productos ofrecidos. Mientras tanto, el enfoque cuantitativo permitió la recolección de datos numéricos que fueron analizados para identificar patrones y tendencias relacionadas con la satisfacción del cliente y la gestión interna del restaurante.

El siguiente trabajo se realizó con enfoque mixto ya que fue el más adecuado debido a que la naturaleza del problema a resolver no solo requiere un análisis numérico de la satisfacción del cliente, sino también la comprensión de las dinámicas internas y percepciones del personal, lo cual se logró mediante entrevistas y observaciones.

Alcance de la investigación:

Se empleó un diseño descriptivo y explicativo. La investigación descriptiva permitió identificar y caracterizar la situación actual del restaurante Urban Food, a través de un análisis FODA, el cual proporcionó información detallada sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en su gestión. El enfoque explicativo, por su parte, se utilizó para analizar las causas de los problemas detectados en la calidad de los productos y servicios, y proponer estrategias de mejora continua para superarlos.

5.1 Métodos

Los métodos que se utilizaron fueron:

Inductivo-Deductivo

Este método permitió, a partir de la observación de la situación actual del restaurante, generar conclusiones generales y diseñar propuestas para mejorar los procesos de producción y

servicio. Además, las conclusiones obtenidas a través del análisis de los datos se verificaron mediante la aplicación de los principios de mejora continua.

Analítico

Se descompusieron los procesos operativos y de servicio del restaurante en partes para poder examinar cada elemento por separado y evaluar su contribución a la calidad total del restaurante.

Sintético

Luego de analizar cada componente de los procesos, se integraron los hallazgos para proponer soluciones efectivas en un manual de calidad que mejore la gestión integral del restaurante.

5.2 Técnicas

Encuesta

Se aplicó una encuesta a los clientes del restaurante para medir su nivel de satisfacción con el servicio y la calidad de los productos. Esto proporcionó datos cuantitativos que permitieron identificar áreas de mejora.

Entrevista

Se realizaron entrevistas a los trabajadores y al gerente del restaurante con el fin de obtener una visión interna de los procesos operativos y las dificultades que enfrentan en la atención al cliente y la preparación de los alimentos.

Observación No Participante

Se empleó esta técnica para observar de manera directa, sin intervenir, los procesos operativos del restaurante, como la atención al cliente y la preparación de alimentos. Esto permitió detectar fallas en los procedimientos y posibles áreas de mejora.

5.3 Instrumentos

- Cuestionario
- Guion de entrevista
- Ficha de observación
- Laptop
- Teléfono celular

5.3 Cálculo de la muestra

Figura 1

Cálculo de la muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error: 10% ▼
 Nivel de confianza: 99% ▼
 Tamaño de Poblacion: 12576
 Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 12576

Tamaño de muestra: 163

A continuación, se presenta el cálculo de la muestra para población finita con los correspondientes valores.

Tamaño de la población (N): 12576

Margen de error (e): 10% (en términos porcentuales es decir 0.10)

Nivel de confianza (Z): 99% (para un nivel de confianza del 99%, el valor crítico de Z es aproximadamente 2576)

Proporción poblacional (p): 0.5

Se sustituyen estos valores en la fórmula y resulta en: 163

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(2.576)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 12576}{(0.10)^2 \cdot (12575) + (2.576)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{105954.8}{1261.341} = 163.75$$

$$n = 164$$

Por lo tanto se necesita 164 personas de la población económicamente activa de la Ciudad de San Gabriel en la muestra para alcanzar el nivel de confianza y el margen de error dados.

5.4 Procedimiento

El desarrollo de este estudio se estructuró en tres fases clave: **planificación, recolección de datos y análisis e interpretación de resultados**. Cada fase se detalla a continuación, enfatizando el uso de los instrumentos y herramientas tecnológicas empleados.

Fase 1: Planificación

En esta etapa se diseñaron los instrumentos y se organizaron los recursos necesarios para garantizar un proceso de recolección de datos eficiente y sistemático.

Elaboración de instrumentos :

Se diseñaron un **cuestionario estructurado** para clientes, un **guion de entrevista semiestructurado** para el personal del restaurante y una **ficha de observación** para registrar aspectos clave del desempeño operativo. Estos instrumentos fueron validados mediante una prueba piloto y ajustes posteriores.

Preparación de herramientas tecnológicas:

- La laptop se utilizó para la redacción de los instrumentos, así como para almacenar y procesar la información. El teléfono celular fue configurado para grabar las entrevistas y capturar evidencia visual durante las observaciones.

Planificación logística:

- Se estableció un cronograma para la aplicación de los instrumentos, coordinando con el personal del restaurante y definiendo horarios estratégicos para la observación no participante.

Fase 2: Recolección de datos

Esta fase implicó la aplicación de los instrumentos en campo, utilizando las herramientas tecnológicas para garantizar precisión y seguridad en el registro de información.

- **Cuestionarios:**

Los cuestionarios se aplicaron a una muestra representativa de clientes en horarios de alta afluencia, permitiendo recopilar información sobre su percepción del servicio y los productos ofrecidos. Los datos se registraron en formato físico y digital, usando la laptop para su respaldo inmediato.

- **Entrevistas:**

Se llevaron a cabo entrevistas individuales con los empleados del restaurante, enfocadas en explorar detalles sobre los procesos internos y la atención al cliente. Las respuestas fueron grabadas con el teléfono celular, previa autorización, y posteriormente transcritas para el análisis.

- **Observación no participante:**

Durante varios días, se realizaron observaciones en el restaurante, documentando el flujo de trabajo, la interacción entre el personal y los clientes, y la calidad de los procedimientos. Las observaciones se registraron en la ficha de observación, y las evidencias visuales fueron capturadas con el celular.

Fase 3: Análisis e interpretación de resultados

En esta etapa, se procesaron y analizaron los datos obtenidos, integrando la información de los distintos instrumentos y herramientas.

- **Análisis cuantitativo:**

Los datos recolectados a través de los cuestionarios fueron procesados en la laptop

mediante software estadístico, generando gráficos y tablas descriptivas que facilitaron la identificación de patrones y tendencias.

- **Análisis cualitativo:**

Las transcripciones de las entrevistas y los registros de observación fueron analizados temáticamente, categorizando las respuestas y observaciones relevantes. La laptop fue utilizada para organizar y sistematizar esta información.

- **Triangulación de datos:**

Se contrastaron los hallazgos de los tres instrumentos para identificar coincidencias y discrepancias, fortaleciendo la validez de las conclusiones.

5.5 Matriz metodológica

Tabla 1*Matriz metodológica*

<i>Objetivos</i>	<i>Unidad de análisis</i>	<i>Metodología</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumentos</i>
Examinar la situación actual del restaurante Urban Food a través de un análisis FODA para mejorar la gestión en los procesos.	Identificar situación actual del restaurante	Fase 1: Identificación actual de establecimiento	Entrevistas trabajadores	a Cuestionario
Analizar el público objetivo del restaurante Urban Food a través de una encuesta de satisfacción al cliente.	Estudiar el público objetivo del restaurante	Fase 2: Indagación de público objetivo	Encuesta a clientes	Encuesta
Diseñar estrategias de mejora continua para el restaurante Urban Food enfocadas en la calidad de los productos y servicios.	Adaptar las estrategias de mejora continua	Fase 3: Recopilación de información sobre estrategias de mejora continua	Creación de un manual de calidad	Manual de calidad

6 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Resultados de las encuestas-tabulación

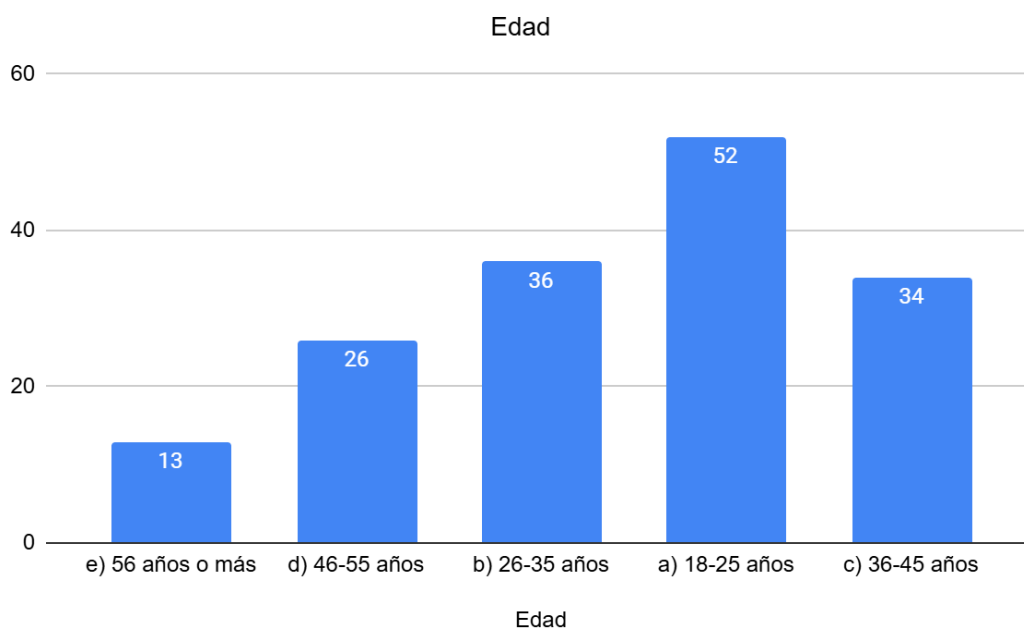
De acuerdo con la aplicación de encuestas a los clientes del Restaurante “Urban Food” con la finalidad de obtener datos acerca de la calidad del servicio y las buenas prácticas de manufactura se han obtenido los siguientes datos cuantitativos que se presentan a continuación:

6.1.1 Tabulación de datos

Datos generales: Edad; Género; Nivel de educación.

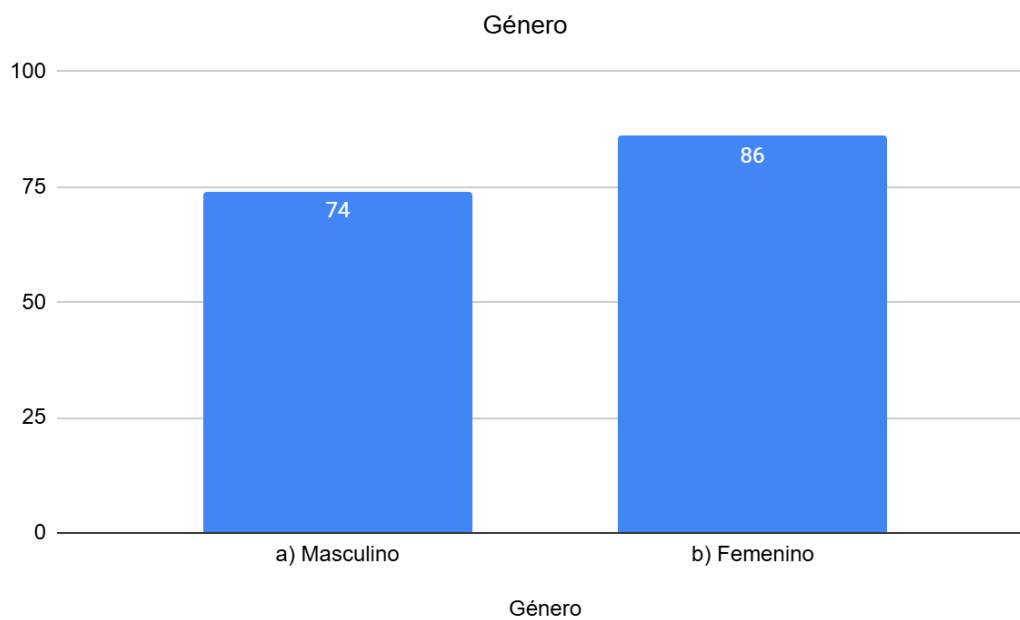
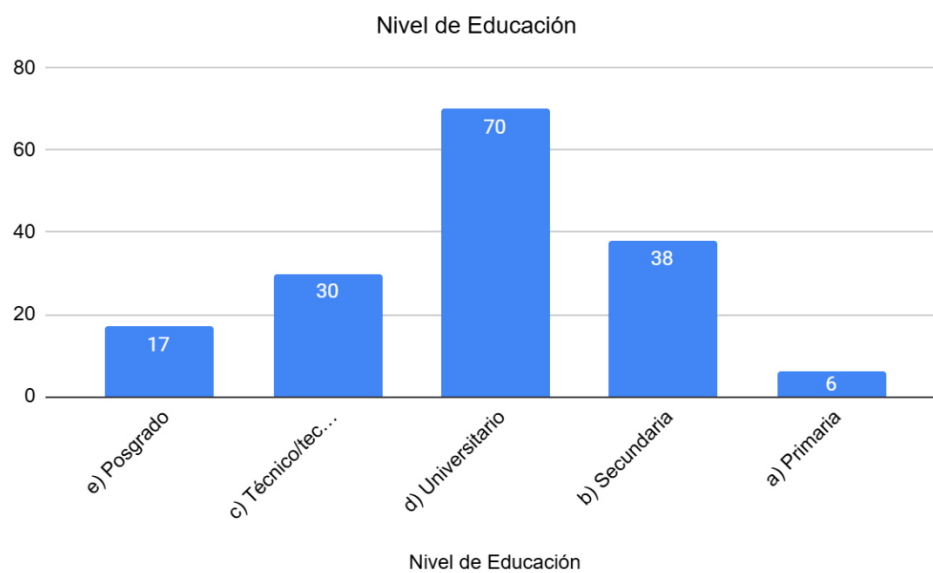
Figura 2

Edad



Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1

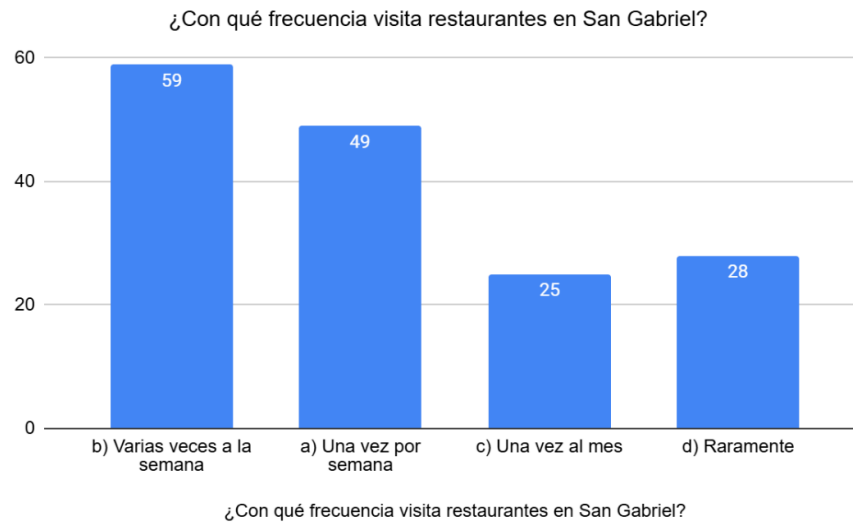
Figura 3*Género***Figura 4***Nivel de educación*

Cuestionario

Pregunta 1.- ¿Con qué frecuencia visita restaurantes en San Gabriel?

Figura 5

Frecuencia de visitas a restaurantes en San Gabriel



Pregunta 2.- ¿Has visitado el restaurante Urban Food?

Figura 6

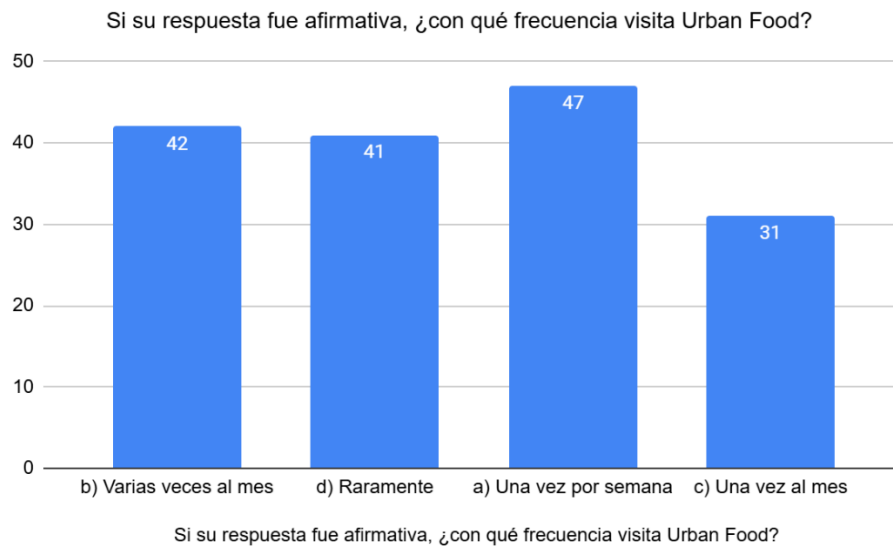
Has visitado el restaurante Urban Food



Pregunta 3.- Si su respuesta fue afirmativa ¿con que frecuencia visita Urban Food?

Figura 7

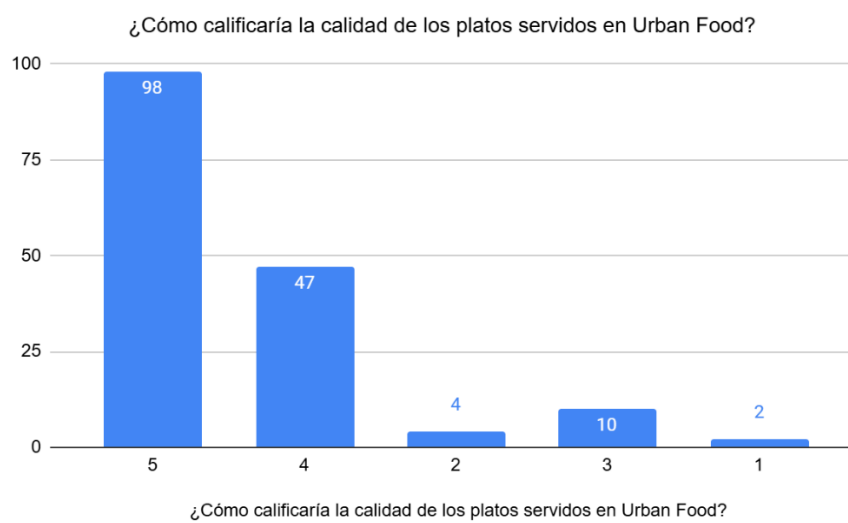
Frecuencia de visita a Urban Food



Pregunta 4.- ¿Como calificaría la calidad de los platos servidos en Urban Food? (Escala de Likert: 1= Muy mala, 5=Excelente)

Figura 8

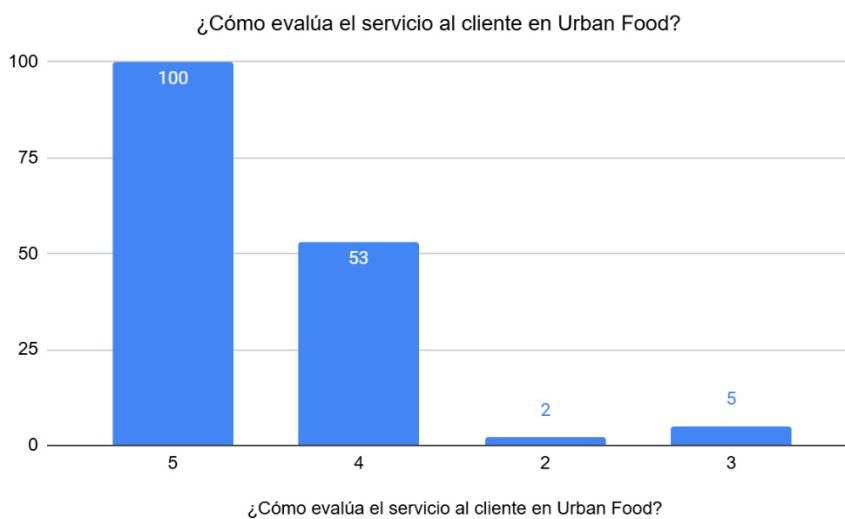
Calificación de la calidad en Urban Food



Pregunta 5.- ¿Cómo evalúa el servicio al cliente en Urban Food? (Escala de Likert: 1 = Muy deficiente, 5 Excelente)

Figura 9

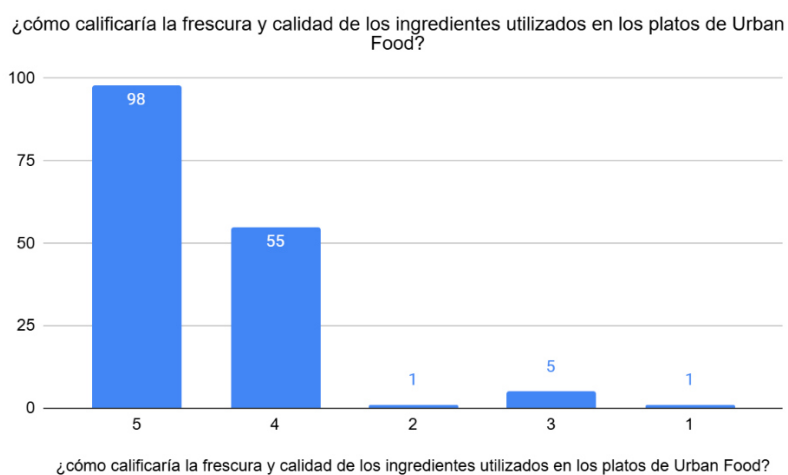
Evaluación del servicio al cliente en Urban Food



Pregunta 6.- En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la frescura y la calidad de los ingredientes utilizados en los platos de Urban Food?

Figura 10

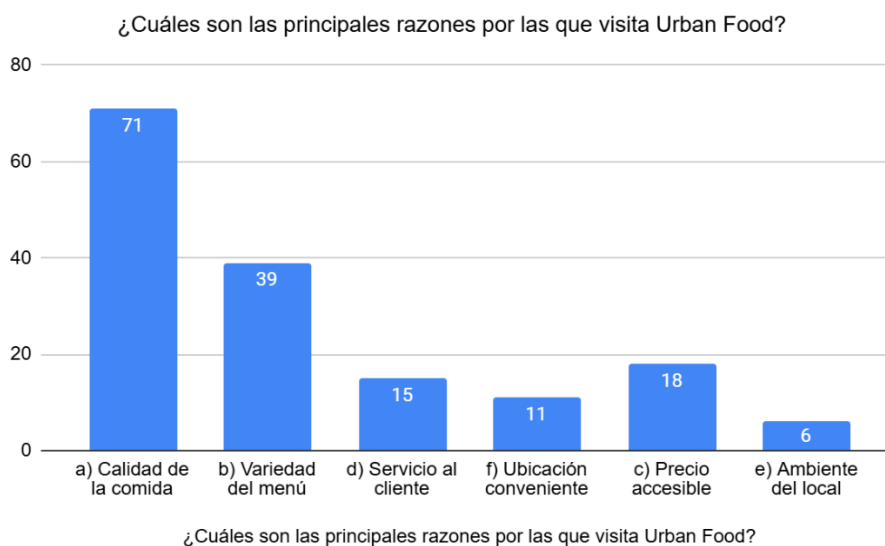
Calificación de frescura y calidad de ingredientes



Pregunta 7.- ¿Cuáles son las principales razones por las que visita Urban Food? (Opción múltiple, seleccione hasta 3)

Figura 11

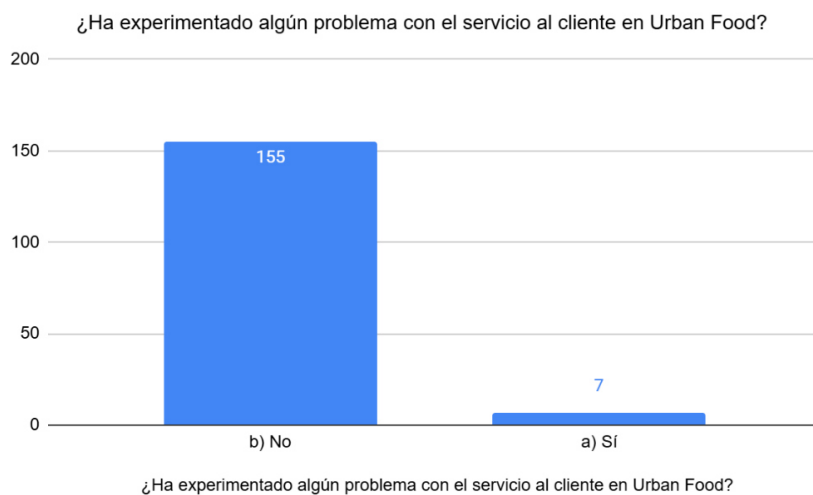
Principales razones para visitar Urban Food



Pregunta 8.- Ha experimentado algún problema con el servicio al cliente en Urban Food? (Dicotómica)

Figura 12

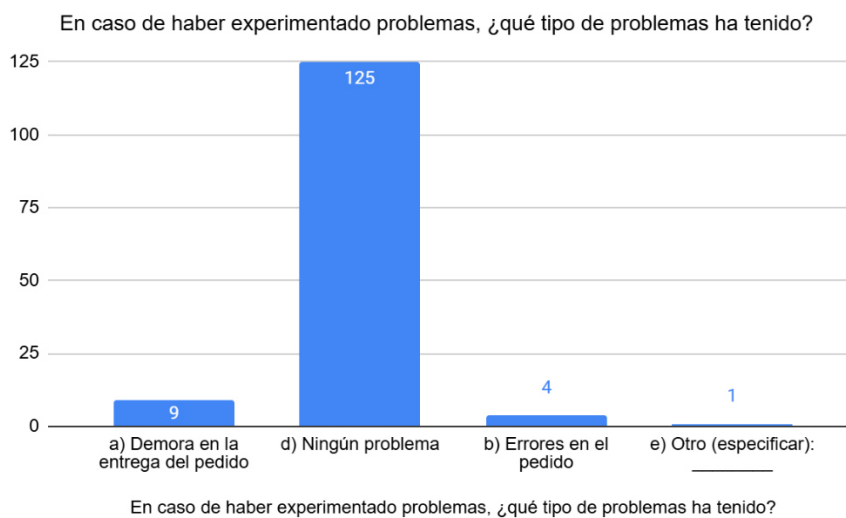
Experiencia de problemas en el servicio de Urban Food



Pregunta 9.- En caso de haber experimentado problemas, ¿qué tipo de problemas ha tenido? (Opción múltiple)

Figura 13

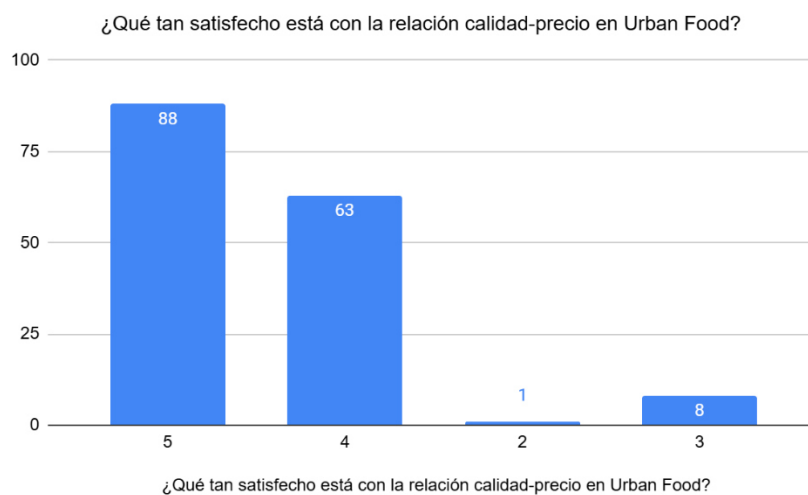
Tipos de problemas en Urban Food



Pregunta 10.- ¿Qué tan satisfecho está con la relación calidad-precio en Urban Food? (Escala de Likert: 1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)

Figura 14

Satisfacción en relación calidad-precio en Urban Food



Pregunta 11.- ¿Qué tan probable es que recomiende Urban Food a otras personas? (Escala del 1 al 5, donde 1 = Nada probable y 5 = Muy probable)

Figura 15

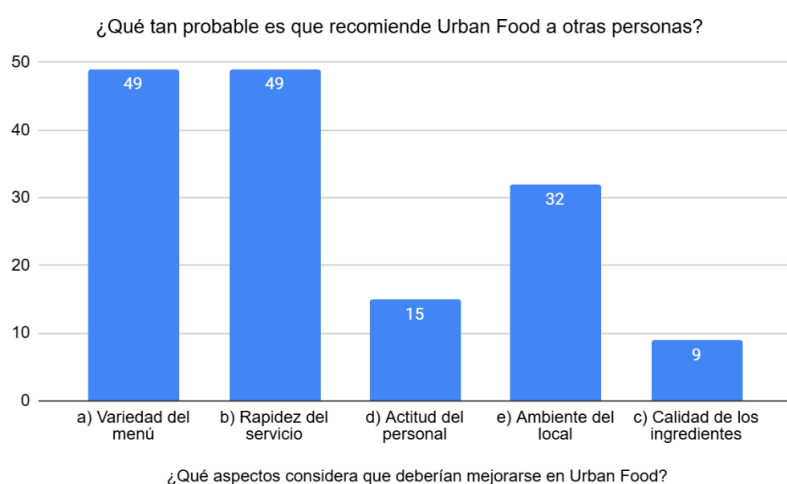
Probabilidad de recomendación de Urban Food



Pregunta 12.- ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en Urban Food? (Opción múltiple, seleccione hasta 2)

Figura 16

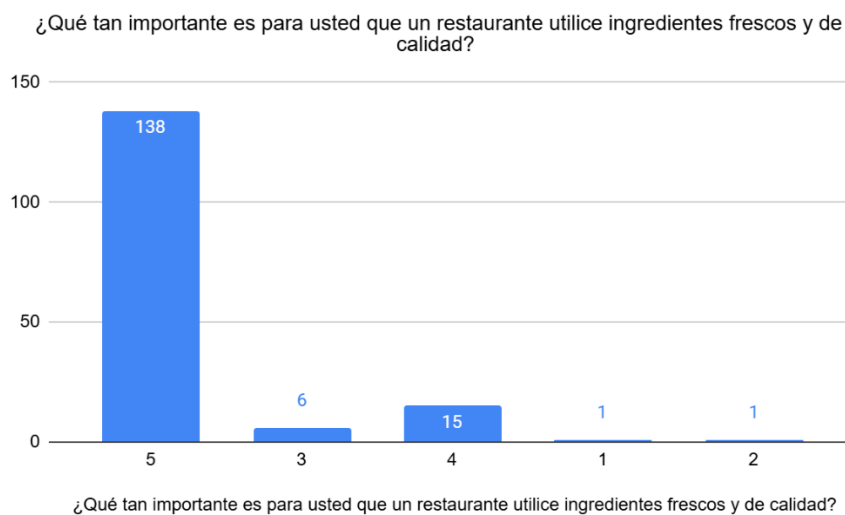
Aspectos a mejorar en Urban Food



Pregunta 13.- ¿Qué tan importante es para usted que un restaurante utilice ingredientes frescos y de calidad? (Escala de Likert: 1 = Nada importante, 5 = Muy importante)

Figura 17

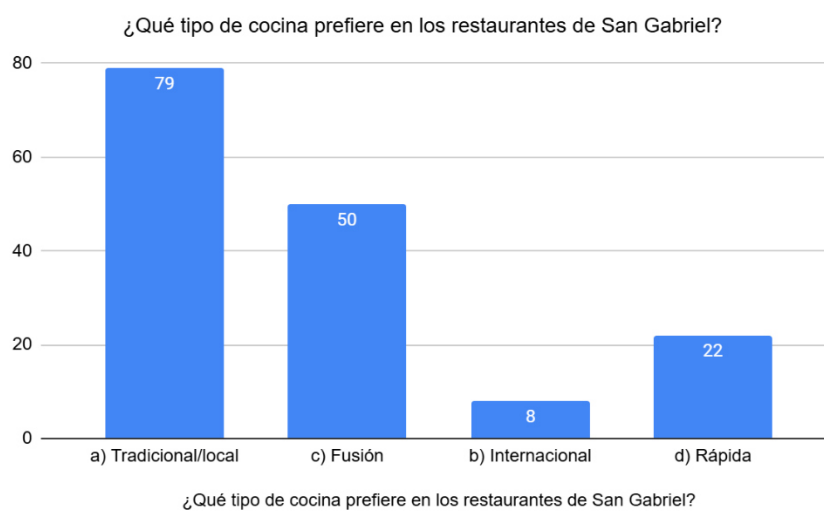
Importancia de usar ingredientes frescos y de calidad



Pregunta 14.- ¿Qué tipo de cocina prefiere en los restaurantes de San Gabriel? (Opción múltiple)

Figura 18

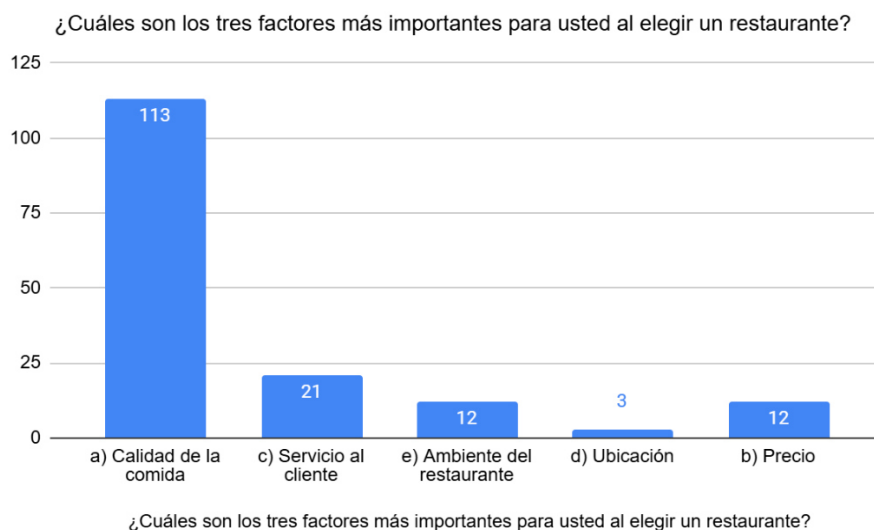
Preferencia de tipos de cocina en restaurantes de San Gabriel



Pregunta 15.- ¿Cuáles son los tres factores más importantes para usted al elegir un restaurante? (Ranking: 1 = Más importante, 3 = Menos importante)

Figura 19

Factores de elección de Restaurantes



6.1.2 Análisis general de las encuestas

La pregunta sobre la edad de los clientes de Urban Food en San Gabriel muestra una clientela diversa. El grupo más grande es el de 18-25 años (52 personas), seguido por el de 36 a 45 años (24 personas), lo que destaca a los adultos de mediana edad como los principales clientes. También hay una significativa presencia de jóvenes adultos de 26 a 35 años (36 personas), mientras que los de 46-55 años suman 26. El grupo menos representado es el de 56 años o más, con 13 personas. En ese sentido, el restaurante Urban Food tiene un público diverso, con una mayor concentración de adultos de mediana edad y jóvenes adultos.

La encuesta sobre el género de los clientes de Urban Food en San Gabriel revela una mayor presencia de mujeres, con 86 clientas frente a 74 clientes masculinos. Esto sugiere una preferencia o mayor frecuencia de visitas por parte de las mujeres, lo que resalta la importancia de adaptar las estrategias de marketing y servicio a este grupo, sin descuidar a los hombres.

En este apartado se refleja el nivel de educación de los encuestados en relación con su participación en el restaurante Urban Food. La mayoría de los encuestados tiene educación universitaria, lo que implica una mayor cantidad de empleados o colaboradores con estudios superiores, seguido por aquellos con formación técnica o tecnológica. Un número menor cuenta con educación secundaria, primaria o posgrado. Este análisis muestra que la mayoría de los trabajadores tiene una preparación académica considerable, lo cual puede influir en la calidad del servicio ofrecido.

La encuesta sobre el nivel de educación de los clientes de Urban Food en San Gabriel muestra que la mayoría tiene formación universitaria (70 personas), seguida por aquellos con estudios técnicos o tecnológicos (30 personas). Además, 17 tienen posgrado, 38 secundaria y 6 primaria. Esto sugiere que el restaurante atrae principalmente a un público con niveles de educación media y superior, lo que puede influir en sus expectativas de calidad y servicio.

La encuesta sobre la frecuencia de visitas a restaurantes en San Gabriel muestra que la mayoría de los clientes de Urban Food acuden regularmente, con 59 personas visitando varias veces por semana y 49 una vez por semana. En contraste, 25 personas van una vez al mes y 28 lo hacen raramente. Estos resultados indican que gran parte de la clientela tiene hábitos de consumo frecuentes, lo que puede influir en las estrategias de fidelización del restaurante.

Las entrevistas revelan que 163 personas han visitado Urban Food, lo que indica que la mayoría de los encuestados tiene experiencia directa con el restaurante. Esto sugiere que Urban Food es un lugar conocido y frecuentado en la comunidad de San Gabriel, proporcionando una base sólida para evaluar la percepción de su calidad y servicio.

En este sentido las entrevistas revelan que 41 personas visitan Urban Food raramente, mientras que 42 lo hacen varias veces al mes y 47 una vez a la semana. Además, 31 personas lo visitan una vez al mes. Esto muestra una clientela con patrones de visita variados, desde frecuentes hasta esporádicos.

La encuesta muestra que la mayoría de los encuestados (99 personas) calificaron la calidad con un 5, indicando alta satisfacción. Además, 47 participantes dieron un puntaje de 4, mientras que 10 consideraron la calidad promedio con un 3. Sin embargo, 2 personas

calificaron la calidad con un 1 y 4 con un 2, lo que sugiere que, aunque la mayoría tiene una opinión positiva, existe un pequeño grupo que considera que la calidad puede mejorar.

Se recopiló la opinión de 163 personas, quienes calificaron la frescura y calidad en una escala del 1 al 5. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados (98 personas) calificaron la frescura y calidad con un 5, lo que sugiere una satisfacción elevada. Un grupo considerable (55 personas) le otorgó un 4, indicando una percepción positiva pero no perfecta. Sin embargo, también se registraron calificaciones bajas, con 1 personas dando un 1, 1 personas unas 2 y 5 personas un 3. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los clientes están satisfechos, existe una minoría que considera que hay áreas de mejora en la frescura y calidad de los ingredientes.

En la encuesta sobre las razones que motivan a los clientes a visitar Urban Food recopiló respuestas de 163 personas. La calidad de la comida fue la razón principal, con 71 menciones, seguida por la variedad del menú (39), el servicio al cliente (15), el precio accesible (18), la ubicación conveniente (11) y el ambiente del local (6). Estos resultados indican que, aunque la calidad de la comida es la principal atracción, otros factores también influyen en la decisión de los clientes.

La encuesta aborda si los clientes han experimentado algún problema con el servicio al cliente en Urban Food. De un total de 163 encuestados, la gran mayoría (155 personas) respondió que no ha tenido problemas, lo que sugiere una percepción positiva sobre el servicio al cliente en el restaurante. Sin embargo, 7 personas indicaron que sí han enfrentado problemas, lo que señala que, aunque la mayoría está satisfecha, existe un grupo significativo que ha tenido experiencias negativas que podrían requerir atención.

En este sentido se busca identificar los problemas que los clientes han experimentado en Urban Food. De 163 encuestados, 14 reportaron dificultades, mientras que 125 no tuvieron ningún problema. Entre los que sí informaron inconvenientes, se registraron 9 menciones de demoras en los pedidos y 5 de errores. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los clientes están satisfechos, las demoras y errores en los pedidos son los problemas más comunes reportados.

De 88 encuestados, la mayoría calificó con un 5, mostrando una satisfacción muy alta, mientras que 63 personas le otorgaron un 4, también indicando una percepción positiva. En menor medida, 8 personas dieron un 3, y una persona calificó con un 2 reflejando

insatisfacción. Estos resultados sugieren que, en general, los clientes perciben la relación calidad-precio de manera favorable, aunque existe un grupo reducido que considera que hay margen de mejora.

En este sentido la probabilidad de que los clientes recomienden Urban Food. De 163 encuestados, 106 personas calificaron con un 5, mostrando una alta propensión a recomendar el restaurante, y 48 dieron un 4, también reflejando una buena disposición. Sin embargo, 8 personas calificaron con un 3, mostrando menos inclinación a recomendar. En general, los resultados reflejan una percepción positiva, con una fuerte tendencia a recomendar Urban Food a otros.

La encuesta indaga sobre las áreas de mejora en Urban Food, con respuestas de 130 clientes. Las principales sugerencias fueron mejorar la rapidez del servicio (49 menciones) y la variedad del menú (49 menciones). Otros aspectos señalados incluyen la actitud del personal (15 personas), el ambiente del local (32 personas) y la calidad de los ingredientes (9 personas). Estos resultados indican que, aunque los clientes están generalmente satisfechos, ven oportunidades claras para mejorar en varias áreas clave.

En esta parte se evaluó la importancia que los clientes le dan al uso de ingredientes frescos y de calidad en un restaurante. De 163 encuestados, la mayoría (138 personas) calificó este aspecto como "muy importante" con un 5, y 15 personas le dieron un 4, también indicando una alta valoración. Solo 6 personas mostraron una postura neutral con un 3, mientras que 1 personas calificaron con un 2 y unas personas con 1, restando importancia al tema. Estos resultados revelan que los clientes valoran significativamente la frescura y calidad de los ingredientes en su experiencia gastronómica.

La encuesta explora las preferencias culinarias de los clientes en San Gabriel. De 163 encuestados, 79 personas eligieron la cocina tradicional-local como su favorita, destacando una fuerte preferencia por los sabores locales. La cocina fusión fue seleccionada por 50 personas, reflejando interés en la combinación de estilos culinarios. Además, 22 personas optaron por la cocina rápida, 8 por la internacional. Estos resultados muestran una clara inclinación hacia la cocina local, aunque también hay apertura hacia la diversidad gastronómica.

La encuesta revela que al elegir un restaurante, los clientes de Urban Food en San Gabriel priorizan la calidad de la comida, con 113 menciones. El servicio al cliente es el segundo

factor más valorado (21 menciones), seguido por el ambiente y el precio (12 menciones cada uno). Solo 3 personas consideran la ubicación como un factor decisivo. Estos resultados destacan que, aunque la comida es el principal atractivo, el servicio y el ambiente también influyen en la experiencia de los clientes.

6.1.3 Resultado de las entrevistas

En este apartado se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a 2 profesionales que trabajan en restaurantes con manuales de calidad en la ciudad de Quito y 2 profesionales que trabajan en el ámbito gastronómico como docentes en la Pontificia Universidad Católica de Ibarra. La fecha de realización de las entrevistas fue en el mes de octubre del 2024, dentro del territorio ecuatoriano.

6.1.4 Datos de entrevistados

Tabla 2

Datos de entrevistados

Código	Nombre	Dedicación	Fecha de la entrevista
E1	Téc. Fabricio Valdiviezo	Chef parrillero	27/10/2024
E2	Téc. Álvaro Suarez	Chef encargado	27/10/2024
E3	Msc. Juan Carlos Echeverria	Docente universitario. Unidad panadería y pastelería.	28/10/2024
E4	Msc. Ronny Soriano	Chef Experto charcutero	28/10/2024

6.1.5 Guion de entrevistas

- 1 ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?
- 2 ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?
- 3 En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?
- 4 ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?

- 5 ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?
- 6 ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?
- 7 ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?
- 8 Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?
- 9 ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?
- 10 ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

6.1.6 Transcripción de las entrevistas

Entrevistado 1: Téc. Fabricio Valdiviezo

Lugar: Pichincha - Quito - Ecuador

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?

La gestión de calidad en mi negocio se centra en la creación y el cumplimiento de estándares rigurosos en cada fase del proceso de producción y servicio. Esto implica desde la selección de proveedores, que nos garantiza la calidad de los insumos, hasta el control y seguimiento del servicio, lo que asegura que el cliente reciba una experiencia de calidad constante. Además, se monitorea periódicamente el cumplimiento de estos estándares para realizar ajustes según sea necesario.

2. ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

La consistencia en la calidad de los productos y el servicio es fundamental. Esto requiere procesos bien definidos, personal capacitado y atento a las necesidades de los clientes, así como una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Escuchar las opiniones de los clientes y atender sus necesidades específicas también son factores críticos para mantener una alta satisfacción.

3. En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?

La mejora de la atención al cliente comienza con la capacitación continua del personal en habilidades de comunicación y resolución de problemas. También es esencial establecer procesos claros para la atención, desde la bienvenida hasta el cierre de la experiencia del cliente, fomentando un ambiente acogedor y eficiente. Otro aspecto clave es personalizar la experiencia, haciendo que cada cliente se sienta valorado y único.

4. ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?

La capacitación constante es crucial, ya que el personal capacitado es más eficiente, brinda un mejor servicio y se adapta mejor a los cambios en los estándares de calidad. Esta formación les permite manejar cualquier situación con mayor profesionalismo y fomenta una cultura de compromiso y crecimiento dentro de la empresa.

5. ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?

Trabajo estrechamente con proveedores de confianza y realizo auditorías periódicas para verificar la calidad de los productos. Además, implemento sistemas de inventario y rotación que aseguran que los ingredientes sean frescos. También establezco controles de almacenamiento y manipulación para mantener la calidad de los insumos hasta el momento de su uso.

6. ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?

Para nosotros, los comentarios y quejas son una fuente de mejora. Los recibimos con una actitud abierta, agradecemos al cliente por su retroalimentación y actuamos de inmediato para resolver cualquier problema. Cada queja es documentada y revisada para identificar patrones que puedan señalar áreas de mejora.

7. ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?

Uno de los mayores retos fue estandarizar la calidad en épocas de alta demanda, ya que la presión sobre el personal y los procesos aumenta significativamente. La solución fue ajustar el personal en estos periodos y revisar la capacidad de producción y servicio para asegurar que los estándares de calidad se mantuvieran sin importar el volumen de trabajo.

8. Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?

Recomendaría implementar un sistema de gestión de calidad, que incluya tanto protocolos claros para cada área de servicio como la capacitación constante del personal. Es importante también establecer una cultura de mejora continua en la que todo el equipo se comprometa con la excelencia. Escuchar a los clientes es otra clave, ya que sus comentarios son fundamentales para ajustar y mejorar el servicio.

9. ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?

Las tecnologías como los sistemas de gestión de inventarios, aplicaciones para tomar pedidos, y plataformas de análisis de comentarios de clientes pueden ser de gran ayuda. Estas herramientas permiten mejorar la eficiencia, evitar desperdicios y comprender mejor las preferencias de los clientes, lo que contribuye a un servicio más personalizado y preciso.

10. ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

La relación con los proveedores es fundamental, ya que de ellos depende la calidad de los insumos que utilizamos. Una comunicación abierta y clara con ellos permite asegurar que cumplan con los estándares de calidad, y también facilita la implementación de mejoras. Además, una buena relación permite negociar precios y condiciones que beneficien al negocio, sin sacrificar la calidad.

Entrevistado 2: Téc. Álvaro Suarez

Lugar: Pichincha – Quito - Ecuador

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?

El proceso de gestión de calidad en mi negocio se basa en un enfoque sistemático que abarca desde la selección de ingredientes hasta la experiencia del cliente. Implementamos estándares claros y medicinales en cada etapa, desde la recepción de insumos, donde verificamos la frescura y calidad, hasta la formación del personal en protocolos de servicio. Realizamos auditorías internas regularmente para identificar áreas de mejora y asegurar que cumplimos con nuestras certificaciones de calidad.

2. ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

Los factores clave incluyen la formación continua del personal, la atención a los detalles y la comunicación efectiva. Un equipo bien capacitado es capaz de ofrecer un servicio excepcional, mientras que la atención a los detalles, como la presentación de los platos y la ambientación del restaurante, contribuyen a una experiencia memorable. Además, escuchar activamente a los clientes y adaptarse a sus necesidades es fundamental para su satisfacción.

3. En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?

Mejorar la atención al cliente en un restaurante local se puede lograr a través de la capacitación del personal en habilidades interpersonales y técnicas de servicio. Fomentar un ambiente donde el equipo se sienta empoderado para tomar decisiones y resolver problemas rápidamente también es clave. Además, implementar un sistema de retroalimentación, como encuestas o comentarios directos, puede ayudar a identificar áreas de mejora.

4. ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?

La capacitación constante del personal es esencial. No solo asegura que el equipo esté al tanto de las mejores prácticas y estándares de calidad, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y motivación. Un personal bien capacitado se traduce en un mejor servicio, mayor satisfacción del cliente y, en última instancia, en un negocio más exitoso.

5. ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?

Para asegurar la frescura y calidad de los productos, establecemos relaciones sólidas con proveedores locales y realizamos compras frecuentes. Además, implementamos un sistema de rotación de inventario para minimizar el desperdicio y garantizar que siempre utilicemos ingredientes frescos. También realizamos pruebas de calidad periódicas en nuestros platos para asegurar que cumplen con nuestros estándares.

6. ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?

Manejamos los comentarios y quejas de los clientes con una mentalidad abierta y receptiva. Siempre agradecemos a los clientes por su retroalimentación y tratamos de resolver cualquier problema de inmediato. Establecemos un protocolo claro para el manejo de quejas, que incluye escuchar al cliente, ofrecerle una solución y, si es necesario, compensar de alguna manera. Esto no solo ayuda a resolver la situación, sino que también puede convertir una experiencia negativa en una positiva.

7. ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?

Un reto significativo fue durante la pandemia, cuando tuvimos que adaptarnos rápidamente a un modelo de servicio de entrega y comida para llevar. Superamos este desafío implementando un sistema de pedidos en línea y colaborando con plataformas de entrega. Además, nos enfocamos en mantener la calidad de los alimentos en cada pedido, lo que resultó en una lealtad de clientes aún mayor.

8. Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?

Recomendaría realizar una evaluación exhaustiva de los procesos actuales y buscar retroalimentación tanto del personal como de los clientes. Implementar un programa de capacitación y desarrollo continuo, así como establecer relaciones sólidas con proveedores de calidad, son pasos cruciales. Además, nunca subestimen el poder de la innovación y la adaptación a las tendencias del mercado.

9. ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?

Las innovaciones tecnológicas pueden optimizar muchos aspectos del negocio, desde la gestión de inventarios hasta la experiencia del cliente. Por ejemplo, los sistemas de reservas en línea y las aplicaciones de pedidos mejoran la eficiencia y la conveniencia. Además, el uso de software de gestión puede ayudar a monitorear la calidad y el rendimiento del servicio, permitiendo ajustes rápidos y efectivos.

10. ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

La relación con los proveedores es fundamental para la mejora continua de un restaurante. Trabajar con proveedores de confianza garantiza que siempre tengamos acceso a ingredientes frescos y de alta calidad. Además, una buena comunicación con ellos puede resultar en oportunidades para innovar en el menú y en la oferta de productos, lo que puede ayudar a mantener la competitividad en el mercado.

Entrevistado 3: Msc. Juan Carlos Echeverria

Lugar: Imbabura- Ibarra- Ecuador

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?

La gestión de calidad en nuestro negocio se centra en la implementación de estándares consistentes y rigurosos que van desde la selección de ingredientes hasta el servicio al cliente. Usamos un sistema de control de calidad que involucra a todo el equipo, asegurando que cada plato se prepare con los más altos estándares posibles.

2. ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

Los factores clave incluyen la capacitación continua del personal para garantizar una atención impecable, la utilización de ingredientes frescos y de alta calidad, y un enfoque en la escucha activa de las necesidades y sugerencias de los clientes.

3. En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?

La atención al cliente mejora cuando el personal está bien entrenado en habilidades interpersonales, muestra empatía y responde de manera proactiva a las necesidades de los clientes. La formación en cultura de servicio es vital para fomentar un ambiente acogedor y cordial.

4. ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?

La capacitación constante es fundamental. No solo mejora las habilidades técnicas, sino que también refuerza la moral del equipo, actualiza conocimientos sobre nuevas tendencias culinarias y garantiza un servicio siempre al nivel de las expectativas del cliente.

5. ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?

Hemos establecido relaciones sólidas con proveedores locales para obtener ingredientes frescos. También implementamos un riguroso control logístico en el almacenamiento y la rotación de productos para asegurar que solo los ingredientes más frescos lleguen a la mesa.

6. ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?

Las quejas se ven como oportunidades de mejora. Somos proactivos al escuchar al cliente, solucionamos los inconvenientes de inmediato, y siempre buscamos exceder las expectativas posteriores a una queja, mostrando nuestro compromiso con su satisfacción.

7. ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?

Un reto importante fue la falta de un sistema eficiente de gestión de inventario. Lo superamos implementando un software de gestión que nos permite monitorear en tiempo real, reduciendo desperdicios y optimizando costos.

8. Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?

Enfocarse en la experiencia del cliente, desde el primer contacto hasta la despedida. Formar una cultura de mejora continua y no escatimar en la calidad de los ingredientes y la capacitación del personal.

9. ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?

Las tecnologías abren un abanico de posibilidades, desde la optimización del servicio al cliente con sistemas de reservas y pedidos en línea, hasta la gestión de inventario y análisis de datos para tomar decisiones más informadas.

10. ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

La relación con los proveedores es crucial, ya que ellos son quienes proporcionan los ingredientes básicos. Crear lazos sólidos y una comunicación clara asegura obtener productos de calidad a tiempo, lo que se traduce en una mejor experiencia para nuestros clientes.

Entrevistado 4: Msc. Ronny Soriano

Lugar: Imbabura – Ibarra - Ecuador

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?

El enfoque de un negocio para que sea exitoso o se enmarque en el tema de la gestión de la calidad debe partir del principio de lo que yo quiero ofrecer al consumidor, siempre teniendo en cuenta la satisfacción del cliente ofreciendo un producto de calidad, para que eso suceda es necesario trabajar desde el inicio por ejemplo realizar las compras uno mismo, estandarización de porciones, procedimientos, servicio, adquisición de productos por medio de proveedores y calificarlos ya sea de forma

profesional o informalmente. Es importante que el producto que se ofrece cumpla con todas las normas y las certificaciones de calidad para evitar errores y desperdicios. Es indispensable tener controles de calidad en el tema de refrigeración, desinfección, la manipulación de los mismos. Llevar un control de productos y sanitización es muy relevante.

2. ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

Primero debe haber los controles de calidad, controles con manuales, procedimientos guías o las mismas recetas y también el tema de capacitación. Por esta razón es importante tomar nota de todo lo que se debe hacer procedimentalmente en que etapa se debe hacer. A veces pensamos que si hacemos una cosa primero y otra después, va a dar lo mismo pero en cocina no es lo mismo, en el ámbito gastronómico cada segundo cuenta, el tiempo es muy valioso y pienso que es necesario tener normado cada paso que se va a realizar en cocina.

3. En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?

Hoy en día se ve mucho el tema de la experiencia y de la atención al cliente. Es por ello que una de las partes importantes es el seguimiento y la atención personalizada, a veces el preguntar cómo le fue, si le atendieron bien o sino para poder tener su opinión y realizar una retroalimentación dentro del local, también es importante la fidelización de cliente importante dar algo adicional al cliente frecuente o atenderles de mejor manera para que el cliente se sienta satisfecho.

4. ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?

Es bastante importante porque algunas veces poco a poco se va estirando el elástico, entonces cuando no hay una retroalimentación adecuada, el personal se olvida que tiene que hacer las cosas bien.

5. ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?

En mi caso yo trato de conseguir ingredientes diariamente debido a los cortes de luz, es por ello que frecuentemente o pasando un día yo hago compras entonces con eso garantizo la frescura de los productos que se ofrece a la clientela.

6. ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?

Trato de darle mucha importancia y trato de que el cliente al final no se vaya insatisfecho, es probable que en algún momento del proceso por tiempo ya sea mucha clientela, se acaban los ingredientes y el cliente tuvo que esperar es necesario ofrecer algo de cortesía para poder recompensar el error o la espera del cliente, dotándole de algún servicio adicional.

7. ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?

Un reto significativo puede ser la adecuación e infraestructura como tal que en varias ocasiones no nos permite dar una mejor calidad en la preparación de los alimentos y por otro lado un negocio depende de las ventas este aspecto es fundamental para el funcionamiento de un local ya que si no se vende por mas que se tenga todo impecable de nada serviría toda la preparación y adecuación. Otro reto podría ser, cuando uno no esta presente en el local no se maneje con la misma calidad o con la misma atención como uno pensaría que se debe hacer. Por esta razón es muy importante la capacitación y estandarización de procesos y procedimientos.

8. Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?

En el servicio hacer un procedimiento, depende el tipo de situación que este pasando el restaurante puede ser una atención formal, semiformal o informal pero siempre con el mismo carisma, la misma alegría siempre tratar de hacer sentir cómodo al cliente bajo sus parámetros y en el tema de los productos siempre tratar de mantener el estándar de los platillos cuando el cliente ve que bajaron la cantidad o cambio el sabor el cliente se va con esa sensación es por ello que es indispensable conservar los aspectos positivos del servicio y del producto.

9. ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?

Ayudan bastante como en el tema de menú digital mediante tabletas por ejemplo en mi caso utilizo QR de descarga pero con el tema de la luz en realidad es un problema pero se encuentra aspectos positivos como la promoción, videos, fotos o publicaciones relacionadas con los platillos servidos también es importante para que el negocio se visualice en mayor cantidad ante la población. El tema de pedidos en línea ayudaría a fortalecer el negocio de igual manera para el tema de facturación.

10. ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

En este apartado puedo decir que los proveedores garantizan que tu producto se mantenga en el tiempo bajo las mismas características que tu las quisiste presentar, así mismo el tema de los proveedores y trabajadores garantizan que siga funcionando el negocio, depende mucho de ellos para sacar productos de calidad o los productos como uno los desea y en el apartado de los proveedores te garantizan que los productos que se va a servir perduren en el tiempo de la misma forma.

6.1.7 Categorización de los datos cualitativos

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?

Tabla 3

Descripción del proceso de gestión de calidad

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Gestión de calidad	Creación de estándares	GESTION-ESTANDARES	"Creación de estándares en producción y servicio."
	Cumplimiento de estándares	GESTION-CUMPLIMIENTO	"Cumplimiento riguroso en cada fase del proceso."
	Monitoreo y ajuste	GESTION-MONITOREO	"Monitoreo periódico para ajustes en estándares."
Selección de Proveedores	Calidad de insumos	PROVEEDORES-CALIDAD	"Seleccionar proveedores que

				garanticen insumos de calidad."
	Evaluación de proveedores	de	PROVEEDORES-EVALUACION	"Calificación formal e informal de proveedores."
Control de Insumos	Verificación fresca	de	INSUMOS-FRESCURA	"Verificación de fresca y calidad en la recepción."
	Control refrigeración	de	INSUMOS-REFRIGERACION	"Control de calidad en refrigeración y manipulación."
Procesos de Producción	Estandarización de porciones	de	PRODUCCION-ESTANDARIZACION	"Estandarización de porciones y procedimientos."
	Auditorías internas		PRODUCCION-AUDITORIAS	"Auditorías internas para identificar mejoras."
Servicio al Cliente	Protocolos de servicio		SERVICIO-PROTOCOLOS	"Protocolos de servicio para mejorar la experiencia."
	Capacitación personal	del	SERVICIO-CAPACITACION	"Formación del personal en estándares de calidad."
Control de Calidad	Sistema de control de calidad		CONTROL-SISTEMA	"Sistema de control de calidad en todas las etapas."
	Certificaciones de calidad	de	CONTROL-CERTIFICACIONES	"Cumplir con certificaciones de calidad."
Satisfacción del Cliente	Enfoque en calidad del producto		CLIENTE-SATISFACCION	"Ofrecer un producto de calidad para satisfacción del cliente."
	Evitar errores y desperdicios	y	CLIENTE-REDUCCION-ERRORES	"Controles de calidad para evitar errores y desperdicios."
Sanitización y Control	Control de sanitización		SANITIZACION-CONTROL	"Control de productos y sanitización."

2. ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

Tabla 4

Factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Consistencia de Calidad	Procesos definidos	CALIDAD-PROCESOS	"Procesos bien definidos aseguran consistencia."
	Cultura de mejora continua	CALIDAD-MEJORA	"Orientación a la mejora continua."
Atención al Cliente	Escucha de necesidades	CLIENTE-ESCUCHA	"Escuchar y atender necesidades del cliente."
	Alta satisfacción	CLIENTE-SATISFACCION	"Alta satisfacción mediante atención al cliente."
Capacitación Personal del	Formación continua	PERSONAL-FORMACION	"Formación continua para mejorar atención."
	Atención impecable	PERSONAL-ATENCION	"Personal capacitado para servicio excepcional."
Detalles en Servicio	Presentación de platos	DETALLES-PRESENTACION	"Presentación cuidada de platos."
	Ambientación del restaurante	DETALLES-AMBIENTACION	"Ambientación contribuye a experiencia memorable."
Escucha Activa	Adaptación a necesidades	ESCUCHA-ACTIVIDAD	"Escucha activa para adaptarse al cliente."
Ingredientes de Calidad	Uso de ingredientes frescos	INGREDIENTES-FRESCOS	"Uso de ingredientes frescos y de calidad."
Control de Calidad	Manuales y procedimientos	CONTROL-MANUALES	"Control de calidad con manuales y guías."
	Normas de procedimientos	CONTROL-NORMAS	"Cada paso en cocina debe estar normado."
Eficiencia en Cocina	Importancia del tiempo	COCINA-TIEMPO	"Cada segundo cuenta en cocina, es crucial."

3. En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?

Tabla 5

Mejora de la atención al cliente

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
------------------	---------------------	---------------	---------------------------

Atención al Cliente	Capacitación continua		ATENCION-CAPACITACION	"Capacitación en comunicación y resolución de problemas."
	Procesos de atención		ATENCION-PROCESOS	"Procesos claros desde bienvenida hasta cierre de experiencia."
	Personalización		ATENCION-PERSONALIZACION	"Hacer sentir a cada cliente valorado y único."
Ambiente de Servicio	Ambiente acogedor		SERVICIO-AMBIENTE	"Fomentar un ambiente acogedor y eficiente."
	Empoderamiento del equipo		SERVICIO-EMPODERAMIENTO	"Empoderar al equipo para resolver problemas rápidamente."
Retroalimentación	Encuestas y comentarios		RETROALIMENTACION-SISTEMA	"Implementar sistema de encuestas y comentarios."
Habilidades Interpersonales	Empatía proactividad	y	INTERPERSONALES-EMPATIA	"Mostrar empatía y responder proactivamente."
Cultura de Servicio	Formación en cultura de servicio		CULTURA-FORMACION	"Formación para crear ambiente cordial y acogedor."
Seguimiento al Cliente	Atención personalizada		SEGUIMIENTO-PERSONALIZADO	"Seguimiento para una atención personalizada."
	Fidelización de clientes	de	SEGUIMIENTO-FIDELIZACION	"Fidelización con algo adicional para el cliente frecuente."

4. ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?

Tabla 6

Importancia de la capacitación constante del personal

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Capacitación Personal	del Constante actualización	CAPACITACION-CONSTANTE	"Capacitación constante mejora eficiencia y servicio."

	Adaptación cambios	a	CAPACITACION- ADAPTACION	"Facilita adaptación a cambios en estándares."
Profesionalismo	Manejo situaciones	de	PROFESIONALISMO- SITUACIONES	"Permite manejar situaciones con mayor profesionalismo."
Cultura Organizacional	Compromiso crecimiento	y	CULTURA- COMPROMISO	"Fomenta compromiso y crecimiento en la empresa."
Sentido de Pertenencia	Motivación y moral		PERTENENCIA- MOTIVACION	"Fortalece sentido de pertenencia y motivación."
Actualización Tendencias	en Conocimiento nuevas prácticas	de	ACTUALIZACION- TENDENCIAS	"Actualiza en tendencias culinarias y prácticas."
Retroalimentación	Recordatorio estándares	de	RETROALIMENTACION- STANDARDS	"Evita que el personal olvide cumplir estándares."
Calidad en el Servicio	Mejora de satisfacción	la	CALIDAD- SATISFACCION	"Capacitación resulta en mejor servicio y satisfacción."

5. ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?

Tabla 7

Estrategias para asegurar la frescura y la calidad de los productos

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Proveedores	Relación de confianza	PROVEEDORES- CONFIANZA	"Trabajo con proveedores de confianza."
	Proveedores locales	PROVEEDORES- LOCALES	"Relación sólida con proveedores locales."
Auditorías	Verificación de calidad	AUDITORIAS- CALIDAD	"Realizo auditorías para verificar calidad de productos."
Inventario	Sistema de rotación	INVENTARIO- ROTACION	"Sistema de rotación minimiza desperdicio."

		Control de inventario		INVENTARIO-CONTROL	"Implemento control de inventario para fresca."
Almacenamiento y Manipulación		Controles de almacenamiento		ALMACENAMIENTO-CONTROL	"Controles para mantener calidad en almacenamiento."
		Manipulación segura		ALMACENAMIENTO-MANIPULACION	"Control de manipulación para mantener calidad."
Frescura de Ingredientes		Compras frecuentes		FRESCURA-COMPRAS	"Compras frecuentes aseguran frescura."
Calidad de los Platos		Pruebas periódicas		CALIDAD-PRUEBAS	"Pruebas periódicas garantizan calidad de platos."

6. ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?

Tabla 8

Comentarios y quejas de los clientes

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Retroalimentación	Comentarios y quejas	RETROALIMENTACION-QUEJAS	"Comentarios y quejas son fuente de mejora."
	Actitud abierta	RETROALIMENTACION-ACTITUD	"Recibimos quejas con actitud abierta y agradecemos."
Resolución de Problemas	Resolución inmediata	PROBLEMAS-INMEDIATA	"Actuamos de inmediato para resolver problemas."
	Documentación de quejas	PROBLEMAS-DOCUMENTACION	"Documentamos quejas para identificar áreas de mejora."
Protocolos de Manejo	Protocolo para quejas	PROTOCOLO-QUEJAS	"Establecemos protocolo claro para manejo de quejas."
	Compensación al cliente	PROTOCOLO-COMPENSACION	"Compensamos al cliente en caso de problemas."
Actitud hacia Satisfacción	Proactividad en solución	SATISFACCION-PROACTIVIDAD	"Proactivos en escuchar y solucionar problemas."

	Exceder expectativas	SATISFACCION- EXPECTATIVAS	"Buscamos exceder expectativas después de una queja."
Servicio Adicional	Cortesía en situaciones críticas	SERVICIO-CORTESIA	"Ofrecemos cortesía para recompensar espera o errores."

7. ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?

Tabla 9

Reto significativo en la gestión de la empresa

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Reto de Calidad	Alta demanda	RETO-DEMANDA	"Estandarizar calidad en épocas de alta demanda."
	Ajuste de personal	RETO-PERSONAL	"Ajuste de personal en periodos de alta demanda."
	Capacidad de producción	RETO-CAPACIDAD	"Revisión de capacidad para mantener estándares."
Adaptación Pandemia	en Servicio de entrega	RETO-ENTREGA	"Adaptación a servicio de entrega y comida para llevar."
	Sistema de pedidos en línea	RETO-SISTEMA-PEDIDOS	"Implementación de pedidos en línea y colaboración con plataformas."
	Calidad en entregas	RETO-CALIDAD-ENTREGA	"Mantener calidad en cada pedido durante pandemia."
Gestión de Inventario	Falta de sistema eficiente	RETO-INVENTARIO	"Implementar software de gestión para optimizar costos."
Infraestructura Adecuación	y Limitaciones físicas	RETO-INFRAESTRUCTURA	"Adecuación limitada afecta calidad de preparación."
	Dependencia de ventas	RETO-VENTAS	"Dependencia de ventas fundamental para funcionamiento."

Ausencia Propietario	de	Falta de supervisión	RETO-AUSENCIA	"Calidad y atención bajan sin la presencia del dueño."
Estandarización		Procesos capacitación	y ESTANDARIZACION- PROCESOS	"Capacitación y estandarización son clave para calidad."

8. Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?

Tabla 10

Recomendación para mejorar la calidad en el servicio y en los productos

Categoría		Subcategoría		Código	Frases codificadas
Estilo de Atención		Tipo de atención		ATENCION-TIPO	"Atención formal, semiformal o informal, siempre con carisma."
		Consistencia en trato		ATENCION-CONSISTENCIA	"Tratar de hacer sentir cómodo al cliente en todo momento."
Estandarización del Producto		Mantener estándar		PRODUCTO-ESTANDAR	"Mantener la cantidad y sabor de los platillos."
		Satisfacción calidad	por	PRODUCTO-CALIDAD	"Conservar aspectos positivos del servicio y producto."
Experiencia del Cliente		Atención completa		EXPERIENCIA-COMPLETA	"Enfocarse en la experiencia desde el primer contacto."
Cultura de Mejora Continua		No escatimar calidad	en	MEJORA-CALIDAD	"No escatimar en calidad de ingredientes ni capacitación."
Evaluación de Procesos		Retroalimentación de equipo	de	EVALUACION-RETROALIMENTACION	"Obtener feedback de personal y clientes."
		Capacitación desarrollo	y	EVALUACION-CAPACITACION	"Implementar un programa de capacitación continua."
Relaciones Proveedores	con	Proveedores de calidad		PROVEEDORES-CALIDAD	"Establecer relaciones sólidas con"

				proveedores de calidad."
Innovación y Adaptación	Adaptación tendencias	a	INNOVACION-ADAPTACION	"Adaptarse a las tendencias del mercado."
Sistema de Gestión de Calidad	Protocolos capacitación	y	GESTION-PROTOCOLOS	"Implementar protocolos claros para cada área de servicio."
	Compromiso equipo	del	GESTION-COMPROMISO	"Fomentar cultura de mejora continua y compromiso con excelencia."
Escucha Activa del Cliente	Feedback del cliente		ESCUCHA-CLIENTE	"Escuchar a los clientes para ajustar y mejorar el servicio."

9. ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?

Tabla 11

Innovaciones tecnológicas para mejorar los procesos

Categoría		Subcategoría	Código	Frases codificadas
Tecnología en la Gestión	Sistemas de gestión de inventarios		TEC-GESTION-INVENTARIO	"Sistemas de inventario mejoran eficiencia y reducen desperdicios."
	Aplicaciones para pedidos	para	TEC-PEDIDOS	"Apps para pedidos optimizan eficiencia y conveniencia."
	Plataformas de análisis de comentarios		TEC-COMENTARIOS	"Análisis de comentarios ayuda a comprender preferencias."
Innovación y Eficiencia	Optimización del servicio	del	INN-SERVICIO	"Reservas y pedidos en línea mejoran eficiencia del servicio."
	Monitoreo de calidad		INN-CALIDAD	"Software permite monitorear calidad y ajustar servicio."
Análisis y Toma de Decisiones	Análisis de datos		ANALISIS-DATOS	"Análisis de datos facilita decisiones informadas."
Publicidad y Visibilidad	Promoción digital		PUBLICIDAD-DIGITAL	"Menú digital con QR y contenido visual aumenta visibilidad."

Gestión de Pedidos y Facturación	Pedidos y facturación en línea	GESTION-PEDIDOS	"Pedidos y facturación en línea fortalecen el negocio."
----------------------------------	--------------------------------	-----------------	---

10. ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

Tabla 12

Importancia de los proveedores

Categoría	Subcategoría	Código	Frases codificadas
Relación Proveedores	con Calidad y consistencia de insumos	PROV-CALIDAD	"Proveedores aseguran calidad y consistencia de productos."
	Lazos y comunicación	PROV-LAZOS	"Lazos sólidos y comunicación clara aseguran insumos de calidad."
	Innovación en menú	PROV-INNOVACION	"Buena relación permite innovar en menú y productos."
	Competitividad y mejora continua	PROV-MEJORA	"Relación permite mejorar y mantener competitividad en el mercado."
Beneficios Comerciales	Negociación de precios	BEN-PRECIOS	"Relación permite negociar precios sin sacrificar calidad."
Sostenibilidad del Negocio	Dependencia de proveedores	SOST-PROVEEDORES	"Proveedores y trabajadores mantienen la operación del negocio."

6.1.8 Análisis general de las entrevistas

En relación a la gestión de calidad dentro de un restaurante, se subraya la importancia de estándares claros y controles rigurosos en cada etapa del proceso. La creación de normas en producción y servicio, junto con auditorías internas y monitoreo constante, busca asegurar que los productos y la atención al cliente cumplan con altos niveles de calidad. Además, la selección cuidadosa de proveedores y la verificación de la frescura de los

insumos al recibirlos son fundamentales para mantener consistencia en la calidad. El control de porciones, la manipulación y la refrigeración adecuada, junto con la capacitación continua del personal, garantizan que se cumplan los protocolos de calidad establecidos.

La constancia de calidad en un restaurante se logra a través de la implementación de procesos bien definidos que aseguran la consistencia en el servicio y los productos. Los entrevistados enfatizan la importancia de la mejora continua y de escuchar activamente las necesidades del cliente para garantizar su satisfacción. La formación continua del personal es clave para ofrecer una atención excepcional y adaptarse a las expectativas del comensal. Además, la presentación cuidada de los platos y una ambientación adecuada contribuyen a una experiencia memorable. El uso de ingredientes frescos y de calidad, así como el control estricto de los procesos en cocina, son esenciales para mantener la excelencia, donde cada paso y cada segundo cuentan para cumplir con los estándares establecidos en manuales y guías.

La atención al cliente se centra en crear una experiencia única y personalizada para cada comensal. Los entrevistados destacan la importancia de la capacitación en comunicación y resolución de problemas, asegurando procesos claros desde la bienvenida hasta el cierre de la experiencia. Fomentar un ambiente acogedor y eficiente, donde el cliente se sienta valorado, es fundamental. Se enfatiza empoderar al equipo para resolver problemas rápidamente, mostrando empatía y respondiendo proactivamente. Además, implementar sistemas de encuestas y comentarios, junto con un seguimiento continuo, permite mejorar la atención y fidelizar a los clientes, ofreciendo algo adicional a los clientes frecuentes para reforzar su lealtad.

La capacitación del personal es esencial para mejorar la eficiencia y calidad del servicio, permitiendo una mejor adaptación a los cambios en los estándares. Los entrevistados resaltan que una formación constante facilita el manejo profesional de diversas situaciones, fomenta el compromiso y el crecimiento dentro de la empresa, y fortalece el sentido de pertenencia y la motivación del equipo. Además, mantiene al personal actualizado en tendencias culinarias y prácticas, evitando que se olvide cumplir con los estándares establecidos, lo que se traduce en un mejor servicio y mayor satisfacción para el cliente.

La relación con los proveedores es clave para mantener la calidad en el restaurante. Los entrevistados destacan la importancia de trabajar con proveedores de confianza, especialmente locales, y realizar auditorías para verificar la calidad de los productos. Implementar un sistema de rotación y un control de inventario adecuado asegura la frescura de los ingredientes y minimiza el desperdicio. Además, se realizan controles de almacenamiento y manipulación para mantener los estándares de calidad. Las compras frecuentes y las pruebas periódicas garantizan que los platos se preparen con ingredientes frescos y de alta calidad.

La retroalimentación, tanto comentarios como quejas, se considera una fuente valiosa para la mejora continua. Los entrevistados destacan la importancia de recibir las quejas con actitud abierta y agradecida, actuando de inmediato para resolver los problemas. Se documentan las quejas para identificar áreas de mejora y se sigue un protocolo claro para su manejo. Además, se busca compensar al cliente en caso de inconvenientes y ser proactivos en escuchar y solucionar cualquier problema. Después de una queja, se trabaja para exceder las expectativas del cliente, ofreciendo cortesías para recompensar la espera o los errores cometidos.

El reto de calidad se intensifica durante épocas de alta demanda, donde la estandarización y la capacidad del personal deben ajustarse para mantener los estándares. La adaptación al servicio de entrega y comida para llevar, junto con la implementación de pedidos en línea y colaboración con plataformas, ha sido esencial, especialmente durante la pandemia, para garantizar que cada pedido mantenga la calidad. Sin embargo, la limitación en la adecuación de recursos puede afectar la preparación de los platos. La dependencia de las ventas es crucial para el funcionamiento del restaurante, y la presencia del dueño se considera clave para asegurar que la calidad y atención se mantengan altas.

El estilo de atención debe ser adaptable, ya sea formal, semiformal o informal, pero siempre con carisma y enfocado en hacer sentir cómodo al cliente en todo momento. La estandarización del producto se logra manteniendo la cantidad y sabor consistentes de los platillos y conservando los aspectos positivos del servicio. Desde el primer contacto, se busca ofrecer una experiencia memorable, sin escatimar en calidad de ingredientes ni en la capacitación del personal. La retroalimentación de clientes y empleados es fundamental para mejorar continuamente, y se implementan programas de capacitación y protocolos claros en cada área de servicio. Establecer relaciones sólidas con proveedores de calidad

y adaptarse a las tendencias del mercado son esenciales para mantener la excelencia, mientras se fomenta una cultura de mejora continua y compromiso con la calidad en todo momento.

La tecnología juega un papel crucial en la gestión de calidad, mejorando la eficiencia y reduciendo desperdicios mediante sistemas de inventario avanzados. Las aplicaciones para pedidos optimizan la conveniencia para el cliente, mientras que las reservas y pedidos en línea agilizan el servicio. El uso de software permite monitorear la calidad y ajustar el servicio en tiempo real, apoyado por el análisis de datos que facilita decisiones informadas. Además, el menú digital con QR y contenido visual aumenta la visibilidad del restaurante, y los sistemas de pedidos y facturación en línea fortalecen el negocio al ofrecer mayor comodidad y control.

La relación con los proveedores es fundamental para asegurar la calidad y consistencia de los productos. Los entrevistados destacan que los lazos sólidos y la comunicación clara permiten obtener insumos de calidad, facilitando la innovación en el menú y productos. Una buena relación con los proveedores también ayuda a mantener la competitividad en el mercado y negociar precios sin sacrificar la calidad. Además, tanto los proveedores como los trabajadores son esenciales para mantener la operación del negocio de manera eficiente.

6.2 Discusión

La gestión de calidad en restaurantes se basa en estándares claros y controles rigurosos en cada etapa del proceso, desde la selección de ingredientes hasta la atención al cliente. En ese sentido, el Tecnólogo. Álvaro Suarez, dice que su enfoque sistemático incluye auditorías internas y formación del personal para cumplir con estos estándares. Por su parte, Ramírez (2020) resalta que un manual de calidad puede mejorar la percepción del cliente. La encuesta muestra una alta satisfacción, con 99 de 160 encuestados calificando la calidad con un 5, aunque un pequeño grupo de 6 personas la calificó por debajo del promedio, lo que señala áreas para mejorar.

Los resultados obtenidos reflejan que la calidad del servicio en Urban Food es altamente valorada, con el 80% de los encuestados calificando el servicio con 5 y un 17% con 4, lo que evidencia una satisfacción predominante. Sin embargo, un 3% identifica áreas de mejora, lo cual coincide con el enfoque de mejora continua señalado por la Universidad

Veracruzana (2015) como clave para alcanzar la calidad total. En línea con esto, el Mgs. Ronny Soriano destaca la importancia de ofrecer un valor adicional al cliente frecuente y priorizar la atención personalizada, la formación del personal y una ambientación adecuada. Este cruce de datos reafirma que un enfoque integral en calidad, que considere tanto el estado del arte como las percepciones de clientes y expertos, es esencial para consolidar experiencias memorables en el sector restaurantero.

La atención al cliente en Urban Food refleja un enfoque personalizado, respaldado por la capacitación del personal, como sugiere Suárez: “Mejorar la atención al cliente en un restaurante local se puede lograr a través de la capacitación del personal en habilidades interpersonales y técnicas de servicio empoderado para tomar decisiones y resolver problemas rápidamente”. Este planteamiento se alinea con los hallazgos de Sánchez et al. (2020), quienes destacan que “la implementación de un manual de calidad mejora significativamente la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa” (p. 245). Los resultados de la encuesta corroboran esta visión, ya que 155 de los 163 encuestados no reportaron problemas en el servicio, aunque 7 señalaron dificultades, principalmente en la gestión de pedidos.

La capacitación constante en Urban Food se presenta como un eje clave para optimizar la calidad del servicio, en línea con lo expuesto por el Mgs. Juan Carlos Echeverría, quien afirma que “la capacitación constante es fundamental. No solo mejora las habilidades técnicas, sino que también refuerza la moral del equipo, actualiza conocimientos sobre nuevas tendencias culinarias y garantiza un servicio siempre al nivel de las expectativas del cliente”. Johnson (2022) refuerza esta idea al señalar que “la formación en el uso de manuales de calidad resulta en una notable mejora en la atención al cliente” (p. 132). Sin embargo, los resultados de la encuesta muestran áreas a mejorar: de 130 encuestados, 49 señalaron la necesidad de mayor rapidez en el servicio y otros 49 pidieron una mayor variedad en el menú. El entrevistado comentó: “La capacitación ayuda, pero necesitamos protocolos más claros y actualizados para responder con rapidez en horarios de alta demanda”.

La relación con los proveedores desempeña un papel esencial en Urban Food para garantizar la calidad de los insumos, como lo destaca el Tecnólogo Valdiviezo: “La relación con los proveedores es fundamental, ya que de ellos depende la calidad de los insumos [...] y también facilita la implementación de mejoras”. Esta perspectiva se alinea

con la definición de calidad de Gryna, Chua y Defeo (2007), quienes la asocian con “satisfacción y fidelidad del cliente”. Los datos de la encuesta refuerzan esta conexión, indicando que la calidad de la comida es el aspecto más valorado por los clientes (113 menciones), seguido por el servicio al cliente (21 menciones). Un entrevistado señaló: “Un buen proveedor no solo garantiza frescura, sino que también nos permite innovar en el menú con productos consistentes”. Esto resalta la importancia de fortalecer las relaciones proveedor-cliente y de implementar controles rigurosos para mantener estándares altos, esenciales para satisfacer las expectativas del consumidor.

La retroalimentación en Urban Food se considera un pilar de mejora continua, como afirma el Tec. Fabricio Valdiviezo: “Se recibe con una actitud abierta” y se gestiona mediante un protocolo que documenta cada queja para identificar oportunidades de mejora. Este enfoque coincide con los hallazgos de Cevallos y Ortiz (2020), quienes demostraron que “los manuales de calidad bien estructurados incrementaron la satisfacción del cliente en un 20%” al estandarizar procesos (p. 65). Según la encuesta, las principales áreas señaladas por los clientes para mejorar son la rapidez del servicio y la variedad del menú (49 menciones cada uno), seguidas del ambiente (32 menciones) y la actitud del personal (15 menciones). Un entrevistado enfatizó: “Recibir comentarios ayuda a entender qué esperan los clientes y cómo ajustar los procesos”.

Durante épocas de alta demanda, Urban Food enfrenta retos en la calidad del servicio, especialmente en pedidos en línea, como señala el Mgs. Ronny Soriano: “La adecuación e infraestructura” puede limitar la preparación óptima de alimentos. Esto coincide con Saltos (2020), quien resalta que “el éxito de la propuesta dependerá del compromiso de los propietarios” (p. 5). La encuesta muestra que 99 personas calificaron la calidad con un 5, 47 con un 4, y 6 sugirieron mejoras, principalmente en tiempos de entrega. Un entrevistado destacó que la supervisión directa mejora los procesos, confirmando la importancia de la infraestructura y el liderazgo activo para mantener estándares altos incluso en momentos críticos.

La atención al cliente en Urban Food requiere adaptarse a diferentes estilos con un enfoque en la comodidad y personalización, como señala el Mgs. Ronny Soriano: “La retroalimentación y la atención personalizada son claves para mejorar la experiencia y fidelizar al cliente”. Johnson (2022) complementa esta perspectiva al afirmar que la formación continua del personal mejora significativamente la calidad de la atención al

cliente (p. 132). Aunque en la encuesta 149 de 163 encuestados no reportaron inconvenientes, 14 mencionaron problemas relacionados con demoras (9 menciones) y errores en pedidos (5 menciones). Un entrevistado indicó: “Escuchar al cliente nos ayuda a identificar dónde estamos fallando y cómo podemos mejorar”. Esto demuestra que la capacitación constante y la retroalimentación efectiva son esenciales para resolver problemas recurrentes, mejorar la experiencia y reforzar la fidelización.

La tecnología desempeña un papel crucial en Urban Food para optimizar la calidad del servicio. Fabricio Valdiviezo destaca que “los sistemas de gestión de inventarios y plataformas de pedidos permiten mayor eficiencia y personalización”, lo que se alinea con Chacón, López y González (2022), quienes afirman que la gestión de calidad impulsa la mejora continua y la satisfacción del cliente (p. 1). Los resultados de la encuesta reflejan esta realidad: 99 de 163 encuestados calificaron la calidad con un 5, aunque 6 señalaron que podría mejorar, principalmente en consistencia. Un entrevistado comentó: “La tecnología nos ayuda a organizar mejor los procesos, pero aún hay detalles por pulir”. Esto evidencia que, aunque las herramientas tecnológicas han elevado el nivel del servicio, su uso efectivo y constante sigue siendo clave para alcanzar una calidad óptima.

6.3 Propuesta

6.3.1 Micro Localización

Urban Food, fundado en 2022, es un acogedor restaurante que ha sabido superar desafíos para consolidarse como una excelente opción gastronómica en San Gabriel. Tras un breve cierre de cuatro meses en 2024, el restaurante reabrió en una nueva ubicación estratégica, en la intersección de la Av. José Julián Andrade y la calle Río Esmeraldas, cerca de la Unidad Educativa José Julián Andrade. Este cambio responde al compromiso de la administración por ofrecer mayor accesibilidad y comodidad a sus clientes.

6.3.2 Servicios que ofrece el restaurante Urban Food

El restaurante cuenta con capacidad para 24 personas, lo que garantiza un ambiente íntimo y confortable. Su menú es variado y delicioso, abarcando opciones de comida rápida como hamburguesas y papas fritas con diferentes acompañamientos, así como desayunos, almuerzos, meriendas y su destacado pollo brosterizado, preparado con una receta única que asegura sabor y calidad. Urban Food opera actualmente de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., brindando un servicio continuo de alimentos y bebidas para satisfacer las necesidades de

sus clientes durante todo el día. Ya sea para un desayuno reconfortante, un almuerzo sustancioso o una cena casual, este restaurante es el lugar ideal. Gracias a su compromiso con la calidad y la atención personalizada, Urban Food se ha convertido en una opción preferida para quienes buscan disfrutar de una experiencia gastronómica deliciosa y accesible en San Gabriel.

Urban Food se encuentra en una posición destacada dentro del sector gastronómico local, gracias a su enfoque en la calidad del servicio y su compromiso con la satisfacción del cliente. Sin embargo, enfrenta retos clave, como mejorar la rapidez en el servicio, diversificar el menú y optimizar los tiempos de entrega en horarios de alta demanda. Aunque la mayoría de los clientes valoran positivamente la experiencia, los comentarios recibidos evidencian áreas de oportunidad que requieren atención, como la implementación de protocolos más claros, la actualización constante del personal y un uso más efectivo de la tecnología. Estas estrategias, respaldadas por relaciones sólidas con proveedores y un enfoque en la personalización de la atención, posicionan al restaurante como un referente que busca evolucionar continuamente para superar las expectativas de sus clientes y consolidar su competitividad.

6.3.3 Análisis FODA

Figura 20

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Ubicación estratégica. Variedad en el menú. Horario amplio. Ambiente acogedor. Precios Económicos Materia prima de calidad Alimentos de proximidad Administración capacitada. Posibilidad de promociones. Servicio de catering o eventos. Servicio para llevar.	Ubicación en zona transitada. Tendencia hacia la comida rápida Alianzas estratégicas Competencia local.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Capacidad limitada</p> <p>Poco equipamiento</p> <p>Paquete de bebidas y postres limitado:</p> <p>Baños para los dos géneros.</p> <p>Tecnología limitada.</p> <p>Personal de apoyo no capacitado</p> <p>Talento humano reducido</p> <p>Aforo limitado</p> <p>Toma de pedido empírica</p>	<p>Cambios en los hábitos de consumo:</p> <p>Inflación y costos.</p> <p>Dependencia de una ubicación específica:</p> <p>Temporada de vacaciones escolares.</p> <p>Crisis Económicas</p> <p>Pandemias</p>

6.3.4 Matriz FODA

Figura 21

Matriz FODA

Fortalezas + Oportunidades (FO)	Debilidades + Oportunidades (DO)
<p>Expansión del horario: Capitalizar el alto tránsito ampliando horarios de atención, incluyendo desayunos o cenas tardías.</p> <p>Innovación en el menú: Introducir platillos innovadores basados en ingredientes locales y frescos, mejorando la percepción de calidad.</p> <p>Marketing experiencial: Crear eventos temáticos y alianzas con influencers locales para promover el restaurante en redes sociales y atraer nuevos clientes</p>	<p>Modernización tecnológica: Adoptar tecnología como menús digitales y sistemas de reservas online para aprovechar las tendencias hacia experiencias más rápidas y convenientes.</p> <p>Alianzas estratégicas: Crear acuerdos con proveedores locales para diversificar el menú, incorporando postres y bebidas atractivas.</p> <p>Promociones dirigidas: Diseñar campañas que combinen precios competitivos y ofertas especiales, atrayendo a nuevos clientes y fidelizando a los actuales</p>
Fortalezas + Amenazas (FA)	Debilidades + Amenazas (DA)

<p>Diversificación de servicios: Aprovechar la capacidad de ofrecer catering y comida para llevar, orientándolos a nichos específicos durante temporadas bajas o en crisis económicas.</p>	<p>Digitalización de procesos: Implementar sistemas automatizados para la toma de pedidos y gestión de inventarios, minimizando la dependencia de procesos empíricos.</p>
<p>Ubicación estratégica: Realizar promociones especiales en la zona transitada para contrarrestar los efectos de la dependencia de una única ubicación.</p>	<p>Optimización de recursos: Diseñar menús que utilicen ingredientes de temporada, reduciendo costos frente a la inflación y asegurando frescura.</p>
<p>Sostenibilidad: Promover el uso de alimentos de proximidad para destacar frente a la competencia y atender la demanda de consumidores conscientes.</p>	<p>Capacitación: Establecer programas continuos de formación para el personal, mejorando el servicio y enfrentando la competencia local.</p>

Cumplimiento del Objetivo Específico N° 3: Diseñar estrategias de mejora para el Restaurante “Urban Food” enfocadas en la calidad de los productos y servicios.

La competitividad y sostenibilidad de un restaurante dependen en gran medida de la implementación de estrategias integrales que aborden la gestión de insumos, la innovación en la oferta gastronómica y el aseguramiento de la calidad. En el caso del restaurante Urban Food, estas áreas constituyen pilares fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y el posicionamiento en el mercado. Este documento propone un enfoque estructurado que incluye el control de proveedores, la actualización del menú y las auditorías internas de calidad, como ejes estratégicos diseñados para optimizar los procesos operativos, promover la sostenibilidad y responder a las demandas de un público cada vez más exigente y diverso.

6.3.5 Estrategias enfocadas en la calidad de los productos del Restaurante “Urban Food”

Control de proveedores:

Evaluaciones periódicas a los proveedores

La frescura y calidad de los ingredientes son fundamentales para garantizar una experiencia gastronómica óptima. Realizar evaluaciones periódicas permite identificar posibles fallas en la cadena de suministro y mantener estándares consistentes. Estas evaluaciones deben considerar factores como la puntualidad en las entregas, la conformidad con las especificaciones de calidad, y la trazabilidad de los productos. Priorizar alimentos de proximidad no solo reduce el impacto ambiental asociado al transporte, sino que también garantiza insumos más frescos y apoya la economía local.



Contratos con proveedores certificados en prácticas sostenibles:

La sostenibilidad es un aspecto cada vez más valorado por los consumidores. Al trabajar con proveedores certificados, se asegura la adquisición de insumos que cumplen con estándares ambientales, sociales y de calidad. Estos contratos garantizan la consistencia en la disponibilidad de productos, lo que es esencial para evitar interrupciones en la operación del restaurante y reforzar la confianza del cliente en la marca.

Actualización del menú:

Diseñar platillos basados en ingredientes frescos de temporada:

La utilización de ingredientes de temporada permite al restaurante mantenerse innovador y alineado con las tendencias gastronómicas actuales. Además, esta estrategia optimiza costos, ya que los productos de temporada suelen ser más accesibles y abundantes. Incorporar ingredientes frescos también mejora la calidad percibida de los platillos, contribuyendo a una experiencia culinaria superior y memorable.



Implementar opciones para diferentes preferencias alimentarias:

La inclusión de opciones vegetarianas, veganas y sin gluten no solo amplía el alcance del restaurante a nuevos segmentos de mercado, sino que también refuerza su imagen como un establecimiento inclusivo y moderno. Estas alternativas permiten atraer a clientes con restricciones alimentarias y estilos de vida específicos, incrementando la satisfacción del cliente y su lealtad hacia el restaurante.

Auditorías internas de calidad:

Procedimientos regulares de auditoría:

Las auditorías internas son esenciales para garantizar que cada etapa del proceso, desde la recepción de los ingredientes hasta la presentación final del platillo, cumpla con los estándares establecidos. Estas revisiones permiten identificar y corregir fallas antes de que afecten al cliente, asegurando así una experiencia consistente y de alta calidad.



Uso de fichas técnicas:

Estandarizar las recetas mediante fichas técnicas asegura que los platillos mantengan un sabor y presentación uniformes, independientemente de quién los

prepare. Estas fichas detallan los ingredientes, cantidades, procedimientos y tiempos necesarios, facilitando la capacitación del personal y reduciendo la variabilidad en los resultados. Además, permiten un control más eficiente de los costos y la reducción del desperdicio de alimentos.

6.3.6 Estrategias enfocadas en la calidad del servicio que ofrece el Restaurante “Urban Food”

Capacitación del personal:

Talleres periódicos de atención al cliente, técnicas de servicio y manejo de quejas:

La formación continua del personal es esencial para mantener altos estándares de calidad en la atención al cliente. Los talleres deben enfocarse en desarrollar habilidades interpersonales, técnicas de servicio proactivo y estrategias efectivas para el manejo de quejas. Estas capacitaciones no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también fortalecen la confianza y profesionalismo del equipo de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo y orientado al servicio.

Simulaciones de escenarios para situaciones críticas:

Las simulaciones son una herramienta práctica que permite al personal enfrentar situaciones reales en un entorno controlado. Escenarios como clientes insatisfechos, errores en los pedidos o alta afluencia de comensales pueden practicarse para reforzar la capacidad de toma de decisiones y el manejo del estrés. Esto asegura que el equipo esté preparado para resolver problemas de manera eficiente y con una actitud profesional, mejorando la percepción del cliente sobre el servicio.



Feedback constante:

Encuestas de satisfacción digital y en papel:

Recoger la opinión de los clientes de manera sistemática es una práctica fundamental para identificar fortalezas y debilidades en el servicio. Las encuestas pueden diseñarse para evaluar aspectos como la calidad de los alimentos, la atención del personal y la experiencia general. La combinación de encuestas digitales y en papel garantiza que todos los clientes, independientemente de su familiaridad con la tecnología, puedan participar en el proceso de retroalimentación.

Análisis de la información recopilada:

La información obtenida debe ser analizada regularmente para detectar patrones y tendencias que indiquen áreas de mejora. Por ejemplo, comentarios recurrentes sobre tiempos de espera o presentación de platillos pueden orientar acciones específicas. Asimismo, las sugerencias innovadoras de los clientes pueden incorporarse al menú o a las operaciones del restaurante, fortaleciendo la relación con los comensales y promoviendo la mejora continua.

Digitalización de procesos:**Sistemas de pedidos digitales:**

La implementación de sistemas de pedidos digitales, como tablets en las mesas o aplicaciones móviles, reduce significativamente los errores humanos y mejora los tiempos de respuesta. Además, estos sistemas ofrecen a los clientes una experiencia más personalizada y moderna, aumentando su satisfacción. Al mismo tiempo, permiten al personal enfocarse en tareas más estratégicas, como la atención personalizada y la resolución de problemas.



Software de gestión para monitoreo de mesas:

El uso de software de gestión facilita la optimización del flujo de clientes, permitiendo un monitoreo en tiempo real de la disponibilidad de mesas y la asignación eficiente de recursos. Esto no solo mejora la experiencia del cliente al reducir los tiempos de espera, sino que también incrementa la capacidad operativa del restaurante durante las horas pico. Adicionalmente, estos sistemas generan datos valiosos para el análisis de tendencias y la toma de decisiones estratégicas.

6.3.7 Estrategias integrales enfocadas en los productos + servicios del Restaurante Urban Food

Certificaciones de calidad:

Obtener certificaciones internacionales como ISO 9001 representa un compromiso con la excelencia en la gestión de procesos y el cumplimiento de estándares reconocidos a nivel global. Esta certificación no solo garantiza que las operaciones del restaurante cumplen con los requisitos de calidad, sino que también proporciona un marco para la mejora continua, lo que resulta en mayor eficiencia y satisfacción del cliente.



Destacar estas certificaciones en las estrategias de marketing incrementa la confianza de los clientes al asociar al restaurante con estándares de calidad reconocidos. Incorporar sellos de certificación en materiales promocionales, menús y plataformas digitales refuerza la imagen de profesionalismo y compromiso con la excelencia.

Estándares de higiene:

Capacitar al personal en prácticas adecuadas de manipulación de alimentos reduce riesgos de contaminación y asegura la salud de los clientes. Estas capacitaciones

deben incluir el cumplimiento de normativas locales e internacionales, así como actualizaciones periódicas para garantizar su vigencia.



Las auditorías sorpresa son una herramienta efectiva para monitorear el cumplimiento de las normas de higiene y corregir posibles desviaciones en tiempo real. Estas inspecciones no solo refuerzan la disciplina en las prácticas del personal, sino que también garantizan que el restaurante mantenga altos estándares en todo momento, incluso durante períodos de alta demanda.

Mejoras en la experiencia del cliente:

La decoración y ambientación del restaurante juegan un papel crucial en la experiencia del cliente. Incorporar elementos locales, como artesanías, materiales autóctonos y referencias culturales, crea un ambiente único y atractivo que conecta emocionalmente con los comensales. Este enfoque no solo enriquece la experiencia gastronómica, sino que también posiciona al restaurante como un lugar distintivo y auténtico.

Ofrecer programas de fidelización, como descuentos para clientes frecuentes, incentiva la lealtad y fomenta las visitas recurrentes. Estas iniciativas no solo incrementan la retención de clientes, sino que también generan un impacto positivo en los ingresos del restaurante al construir relaciones a largo plazo con los comensales.

Cultura de mejora continua:

Las reuniones periódicas con el personal son esenciales para evaluar el desempeño del restaurante y generar ideas innovadoras. Estas sesiones permiten analizar

problemas, identificar tendencias y definir estrategias de mejora, involucrando a todos los niveles de la organización en el proceso de toma de decisiones.



Fomentar la participación activa de los empleados en la generación de ideas promueve un ambiente laboral positivo y orientado a la innovación. Reconocer y recompensar las sugerencias implementadas con éxito no solo motiva al personal, sino que también refuerza su compromiso con los objetivos del restaurante.

6.3.8 Gestión interna y trabajo en Equipo

Reuniones de evaluación semanales:

Las reuniones semanales con el encargado y los ayudantes son fundamentales para mantener una comunicación abierta y proactiva dentro del equipo. Estas sesiones permiten evaluar el desempeño operativo en tiempo real, identificar problemas recurrentes y proponer soluciones prácticas que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio. Además, este espacio fomenta un ambiente colaborativo donde todos los miembros pueden expresar inquietudes y aportar ideas, fortaleciendo el sentido de pertenencia al equipo.

Reconocimiento al personal:

El reconocimiento al personal es una estrategia clave para motivar y retener talento. Implementar programas de incentivos, como bonificaciones, certificados de excelencia o menciones destacadas, promueve un ambiente laboral positivo y aumenta el compromiso del equipo. Este tipo de iniciativas no solo refuerzan la

moral del personal, sino que también mejoran su productividad y la calidad del servicio al cliente. Reconocer el esfuerzo individual y colectivo contribuye a construir una cultura organizacional sólida y orientada al éxito.



Planes de capacitación continua:

La capacitación continua es esencial para mantener la competitividad del restaurante y asegurar un servicio de alta calidad. Ofrecer talleres o cursos que fortalezcan tanto las habilidades técnicas como técnicas culinarias, manejo de equipos o gestión de inventarios así como las habilidades blandas (atención al cliente, comunicación efectiva y trabajo en equipo) mejora el desempeño del personal y eleva la satisfacción del cliente. Además, invertir en el desarrollo profesional del equipo fomenta la lealtad hacia el restaurante y reduce la rotación de personal.

6.3.9 Socialización de estrategias de mejora continua para el restaurante Urban Food enfocadas en la calidad de los productos y servicios.

La socialización de estas estrategias tiene como objetivo principal involucrar a todo el personal del restaurante en la implementación de estas mejoras, fomentando el compromiso colectivo hacia la excelencia. Durante este proceso, se compartirán lineamientos claros, buenas prácticas y herramientas necesarias para que cada miembro del equipo pueda contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos planteados, mejorando así la experiencia del cliente y fortaleciendo la reputación del restaurante en el mercado.

Fotografías:

Socialización de estrategias de mejora continua tanto en el área de producción como en el área de comedor,



Reunión general del personal del Restaurante Urban Food, destinada a la presentación, análisis y discusión de las estrategias de mejora diseñadas para optimizar los procesos de producción, atención al cliente y calidad del servicio.



Presentación inicial de la exposición detallada de las diversas estrategias diseñadas y enfocadas en la mejora integral tanto de los productos ofrecidos como de los servicios proporcionados por el Restaurante Urban Food.

Listado de asistencia

RESTAURANTE "URBAN FOOD"



REPORTE DE ASISTENCIA DE LA SOCIALIZACION DE ESTRATEGIAS

NOMBRE DEL PONENTE: Pablo Arturo Ramírez Paucar

CI: 0450157029

LUGAR: San Gabriel, Calle Río Esmeraldas y Curaray

FECHA: 9 de enero del 2025

Fecha	Horario	Nombre	Firma	Actividad
9 - 01 - 2025	9.00am – 10:00 am	Danny Ramirez		Socialización de Estrategias
9 - 01 - 2025	9.00am – 10:00 am	Carmen Paucar		Socialización de estrategias
9 - 01 - 2025	9.00am – 10:00 am	Jeymi Ayala		Socialización de Estrategias.
9 - 01 - 2025	9.00am – 10:00 am	Josselyn Champutiz		Socialización de Estrategias

FIRMA SOCIALIZADOR

6.3.10 Manual de calidad

MANUAL DE CALIDAD



URBAN FOOD

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



Índice

1. Generalidades	6
2. Alcance operativo	7
3. Términos y definiciones	8
4. Contexto de la organización	11
4.1 Contexto interno de la organización	11
4.2 Equipamiento	12
4.3 Aforo	12
4.4 Análisis PESTEL	13
4.5 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	14
4.6 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	17
5. Liderazgo	19
5.1. Liderazgo y compromiso	19
5.1.1 Generalidades.....	19
5.1.2 Enfoque al cliente.....	20
5.2. Política	21
5.2.1 Política de calidad.....	21
5.2.2 Comunicación de la política.....	21
5.3. Roles y responsabilidades	21
6. Planificación	35
6.1. Riesgos y oportunidades	35
6.2. Objetivos de la calidad	36
7. Apoyo	37
7.1. Recursos	37
7.1.1 Recursos humanos.....	37
7.1.2 Recursos materiales.....	37
7.1.3 Recursos financieros.....	37
7.1.4 Recursos infraestructurales	38
7.2. Comunicación	38
8. Operación	38

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT “URBAN FOOD”

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	3
8.1 Planificación y control operacional	38
9 Evaluación de desempeño	39
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	39
9.1.1 Generalidades	39
a) Qué necesita seguimiento y medición:	40
9.1.2 Satisfacción del cliente interno y externo	41
9.1.3 Análisis y evaluación	42
9.2 Auditoria operacional	42
9.3 Revisión por la dirección	43
9.3.1 Generalidades	43
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	43
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	45
10 Mejora	45
11. Anexos	47
11.1 Anexo 1 A Flujogramas	47
11.1.1 Flujograma validación de oferta de cocina y comedor	47
11.1.2 Flujograma validación de oferta área de cocina	48
11.1.3 Flujograma requisición de materia prima	49
11.1.4 Flujograma Almacenamiento de materia prima	50
11.1.5 Flujograma: Elaboración de turnos para el personal de trabajo	51
11.1.7 Flujograma manejo de comanda	52
11.1.8 Flujograma puesta a punto de menaje	53
11.1.9 Flujograma de asignación de responsabilidades	54
11.1.10 Flujograma de gestión de turnos del personal	55
11.1.11 Flujograma de elaboración genérica de preparaciones en el restaurante	56
11.2 Anexo 2 A Documentos	57
11.2.1 Documento de generación de menú	57
11.2.2 Documento de receta estándar	58
11.2.3 Documento de solicitud de materia prima	59
.....	59
11.2.4 Documento de requisición de materia prima	61
11.2.5 Documento de factura	62

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT “URBAN FOOD”

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

4

11.2.6 Recepción de materia prima	63
11.2.7 Documento entrega de materia prima.....	64
11.2.8 Documento calendario de turnos	65
11.2.9 Documento de recopilación de información.....	66
11.2.10 Documento de registro de entrada y salida del personal	69
11.2.11 Documento de solicitud de menaje	70
11.2.12 Documento recepción de menaje	71
11.2.13 Documento de informe de menaje	72
11.2.14 Documento de comanda	73
11.2.15 Documento de factura.....	74
11.2.16 Documento de inventario de menaje existente	75
11.2.17 Documento para la supervisión del restaurante	76
11.2.18 Formato para la verificación del estado de utensilios.....	76
11.2.19 Documento para el remplazo de menaje dañado	77
11.2.20 Documento de organigrama funcional.....	77
11.2.21 Documento de plan de capacitación.....	78
11.2.22 Documento de lista de verificación de tareas diarias	79
11.2.23 Documento de checklist de supervisión de actividades	80
11.2.23 Documento de evaluación de desempeño.....	81
11.2.24 Documento borrador de calendario de turnos	82
11.2.25 Documento de registro de entrada y salida de turnos.....	83
11.2.26 Documento informe de supervisión.....	84
11.2.27 Documento de comanda	85
11.2.28 Documento de factura.....	86
11.3 Anexo 3 A Instructivos	86
11.3.1 Instructivo revisión de menú.....	86
11.3.2 Instructivo de requisición de materia prima	88
11.3.3 Instructivo para despacho de materia prima	90
11.3.4 Instructivo para la entrega de materia prima.....	91
11.3.5 Instructivo para la revisión del producto final.....	92
11.3.6 Instructivo de corrección de recetas	93
11.3.7 Instructivo para la revisión del menú	95

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT “URBAN FOOD”

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

5

11.3.8 Instructivo proceso de compra.....	97
11.3.9 Instructivo de almacenamiento de materia prima.....	98
11.3.10 Instructivo del calendario de turnos	99
11.3.11 Instructivo de almacenamiento de menaje.....	100
11.3.12 Instructivo para completar la comanda	101
11.3.13 Instructivo para revisión inicial de necesidades	101
11.3.14 Instructivo para limpieza profunda de menaje	102
11.3.15 Instructivo de manual de roles y responsabilidades	103
11.3.16 Instructivo para la evaluación de desempeño del personal.....	116
11.3.17 Instructivo de gestión de horarios.....	119
11.3.18 Reglamento interno de trabajo	120
11.3.19 Instructivo para la revisión del informe de supervisión	123
11.3.19 Instructivo para la elaboración de platillos	124

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



1. Generalidades

El Restaurante Urban Food es un acogedor establecimiento familiar que ofrece almuerzos y comida rápida desde su apertura en 2022. Nos comprometemos a brindar una experiencia culinaria única, destacando la calidad de nuestros platillos y un servicio amable en un ambiente familiar. Desde 2022, hemos trabajado para construir una sólida reputación en la comunidad, adaptando nuestro menú y servicios a las preferencias de nuestros clientes. Ofrecemos una variada selección de almuerzos y comida rápida, incluyendo opciones tradicionales y contemporáneas. Contamos con servicios de entrega y pedidos para llevar, facilitando el acceso a nuestras deliciosas opciones. Nuestro restaurante está ubicado en la Calle Río Esmeraldas y Av. José Julián Andrade, en el Barrio Centenario, lo que nos hace fácilmente accesibles para nuestros clientes. Nuestra clientela incluye principalmente familias, trabajadores locales y estudiantes que buscan un lugar acogedor y accesible para disfrutar de una buena comida. Urban Food es un espacio donde se comparten buenos momentos. A través de este manual de calidad, reafirmamos nuestro compromiso de mantener altos estándares en nuestro servicio, garantizando que cada visita sea memorable.

Misión

Ofrecer a nuestros clientes una experiencia gastronómica excepcional, brindando una variada selección de almuerzos y comida rápida de alta calidad en un ambiente familiar y acogedor. Nos comprometemos a utilizar ingredientes frescos y saludables, y a proporcionar un servicio amable y eficiente, asegurando la satisfacción de cada comensal y fomentando un espacio donde las familias y amigos puedan disfrutar y compartir momentos especiales.

Visión

Ser el restaurante familiar reconocido por la calidad de nuestros platillos y la calidez de nuestro servicio. Aspiramos a crear un lugar donde cada visita sea una experiencia memorable, promoviendo un ambiente inclusivo y acogedor que invite a nuestros clientes

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



a regresar una y otra vez. A través de la mejora continua y la innovación en nuestro menú y servicios, buscamos adaptarnos a las necesidades de nuestra comunidad y contribuir al bienestar de nuestros clientes y empleados.

2. Alcance operativo

Términos de gestión

El alcance operativo del Restaurante Urban Food en el área de producción y servicio se centra en la coordinación y supervisión de todas las actividades relacionadas con la preparación de alimentos y la atención al cliente. Esto incluye:

3.3.5 Planificación de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer Los objetivos de la calidad (3.7.2) y a la especificación de los procesos (3.4.1) operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad

Gestión de personal: Capacitación continua del personal de cocina y servicio para garantizar un alto nivel de competencia y atención al cliente. Fomentamos un ambiente de trabajo en equipo y comunicación efectiva.

3.3.7 Control de calidad: Implementación de protocolos de control de calidad en la preparación de alimentos y en el servicio al cliente, asegurando que se cumplan los estándares establecidos en nuestro manual de calidad.

- **Gestión de inventarios:** Supervisión constante de los inventarios de ingredientes y suministros, optimizando el uso de recursos y minimizando el desperdicio.
- **Atención al cliente:** Establecimiento de procedimientos para garantizar una atención al cliente excepcional, incluyendo la gestión de quejas y sugerencias para mejorar continuamente la experiencia del comensal.

Términos técnicos del área de producción y servicio

Desde el punto de vista técnico, el alcance operativo incluye:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



- **Producción de alimentos:** Aplicación de técnicas culinarias estandarizadas para la preparación de platillos, asegurando la consistencia en sabor, presentación y calidad. Esto implica el uso de recetas específicas y métodos de cocción adecuados.
- **Manejo seguro de alimentos:** Cumplimiento de normativas de salud y seguridad alimentaria, incluyendo la correcta manipulación, almacenamiento y conservación de ingredientes, así como la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.
- **Equipamiento y tecnología:** Utilización de equipos de cocina modernos y eficientes que permitan optimizar el tiempo de preparación y garantizar la seguridad alimentaria. Además, implementamos sistemas de gestión de pedidos y reservas que facilitan la atención al cliente.

3.9.4 Servicio al cliente en el comedor: Establecimiento de estándares de servicio en el comedor, que incluyen la presentación del personal, la atención al cliente, la gestión de pedidos y el manejo de pagos, asegurando una experiencia agradable y fluida para los comensales.

- **Evaluación y mejora continua:** Monitoreo constante de los procesos de producción y servicio a través de indicadores de desempeño, permitiendo identificar áreas de mejora y asegurar la satisfacción del cliente.

3 Términos y definiciones

A continuación, se presentan los términos y definiciones relevantes que se utilizan en el manual de calidad del Restaurante [Nombre del Restaurante], incluyendo términos de la norma ISO 9000:2015 y términos técnicos específicos del área de producción y servicio.



Términos de la ISO 9000:2015

3.4.3 Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos.

3.6.4 Requisito: Necesidad o expectativa que se establece, generalmente implícita u obligatoria.

3.5.4 Sistema de gestión de la calidad (SGC): Conjunto de elementos interrelacionados que se utilizan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr resultados coherentes en la gestión de la calidad.

3.3.2 Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

3.6.9 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.13.1 Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas objetivamente para determinar si se cumplen los criterios de auditoría.

3.2.1 Enfoque al cliente: Principio que enfatiza la importancia de comprender y satisfacer las necesidades del cliente para aumentar su satisfacción.

Liderazgo: Capacidad de una persona para influir y dirigir a otros hacia el logro de objetivos.

3.8.6 Documentación: Conjunto de documentos que describen el sistema de gestión de la calidad, incluyendo políticas, procedimientos y registros.

3.12.2 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



3.12.1 Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una posible no conformidad.

3.7.2 Objetivo de calidad: Resultado que se desea alcanzar en relación con la calidad.

3.8.10 Registro: Documento que proporciona evidencia de resultados obtenidos o de actividades realizadas.

3.4.1 Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados.

3.2.3 Partes interesados: Personas o entidades que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectadas por una decisión o actividad.

3.7.9 Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

3.3.1 Oportunidad: Posibilidad de mejorar el desempeño.

3.7.8 Desempeño: Medida de la eficacia y eficiencia de un proceso.

3.9.2 Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.11.9 Evaluación: Proceso de determinar el grado en que se cumplen los requisitos.

Términos gastronómicos

Gourmet: Término que se refiere a la alta calidad de los alimentos y su preparación, así como a una experiencia culinaria refinada.

3.4.3 Gestión de calidad: Proceso de supervisión y control de todas las actividades y tareas necesarias para mantener un nivel de calidad deseado en los productos y servicios.

Cocina internacional: Estilo de cocina que abarca recetas y técnicas de diferentes culturas y regiones del mundo.



3.7.7 Servicio al cliente: Conjunto de actividades diseñadas para mejorar la experiencia del cliente y satisfacer sus necesidades durante su visita al restaurante.

Menú: Lista de platos y bebidas ofrecidos por el restaurante, que puede variar según la temporada y la disponibilidad de ingredientes.

Presentación de platos: Arte de servir y decorar los alimentos de manera atractiva para mejorar la experiencia visual del comensal.

Cocción Sous Vide: Técnica de cocción que implica sellar los alimentos en bolsas al vacío y cocinarlos a baja temperatura en agua caliente, garantizando textura y sabor.

3.3.7 Control de inventarios: Proceso de supervisión y gestión de los insumos y productos disponibles en el restaurante para evitar desabastecimientos y desperdicios.

Higiene alimentaria: Conjunto de prácticas y procedimientos que garantizan la seguridad y calidad de los alimentos, minimizando riesgos para la salud.

Atención personalizada: Estrategia de servicio que busca adaptar la atención a las necesidades específicas de cada cliente, creando una experiencia única y memorable.

4 Contexto de la organización

El Restaurante Urban Food se ubica en un entorno dinámico y competitivo, donde la calidad del servicio y la experiencia del cliente son fundamentales para el éxito. A continuación, se presenta una descripción del contexto interno de la organización, el equipamiento disponible, la capacidad de aforo y un análisis PESTEL que considera los factores externos que pueden influir en nuestras operaciones.

4.1 Contexto interno de la organización

El Restaurante Urban Food se enfoca en ofrecer una experiencia gastronómica de alta calidad, combinando un menú gourmet con un servicio excepcional. Nuestro equipo está compuesto por un profesional capacitado en cocina y atención al cliente y un ayudante de



cocina, quienes trabajan en un ambiente colaborativo y motivador. La gestión de calidad es un pilar fundamental en nuestra operación, asegurando que todos los procesos, desde la selección de ingredientes hasta la atención al cliente, cumplan con los estándares establecidos en nuestro manual de calidad.

4.2 Equipamiento

El restaurante cuenta con un equipamiento adecuado y eficiente, diseñado para optimizar los procesos de producción y servicio. Esto incluye:

- **Cocina profesional:** Equipos de cocina, que permiten la preparación de platillos gourmet con precisión y calidad.
- **Utensilios y herramientas:** Herramientas de cocina especializadas que facilitan la elaboración de recetas complejas y la presentación de los platos.
- **Gestión de pedidos:** Se utiliza la clásica toma de órdenes de los clientes a través de un Formato de pedidos, mejorando la comunicación entre la cocina y el personal de servicio.
- **Mobiliario del comedor:** Mesas y sillas cómodas y elegantes que crean un ambiente acogedor y agradable para los comensales.

4.3 Aforo

El Restaurante Urban Food tiene una capacidad de aforo para 24 personas, lo que nos permite ofrecer un servicio personalizado y exclusivo. Este tamaño reducido nos ayuda a mantener un alto nivel de atención al cliente, asegurando que cada comensal reciba un trato individualizado y una experiencia memorable.

4.4 Análisis PESTEL

ANÁLISIS PESTEL		
Político	Económicos	Social
<p>Normativas de salud y seguridad alimentaria que regulan la operación de restaurantes.</p> <p>Políticas gubernamentales que afectan la industria de la restauración, como impuestos y regulaciones laborales.</p> <p>Cambio de gobierno en el país.</p>	<p>Situación económica local que puede afectar el poder adquisitivo de los clientes.</p> <p>Fluctuaciones en los precios de los ingredientes y suministros que impactan en los costos operativos.</p>	<p>Cambios en las preferencias de los consumidores hacia opciones de comida saludable y sostenible.</p> <p>Tendencias en la gastronomía y la demanda de experiencias culinarias únicas.</p>
Tecnológico	Ecológico	Legal
<p>Avances en tecnología de cocina y sistemas de gestión que mejoran la eficiencia operativa.</p> <p>Uso de plataformas digitales para reservas y pedidos en línea que amplían el alcance del restaurante.</p>	<p>Creciente preocupación por la sostenibilidad y el impacto ambiental de las operaciones del restaurante.</p> <p>Necesidad de implementar prácticas de reducción de desperdicios y uso de ingredientes locales y orgánicos.</p>	<p>Cumplimiento de las leyes laborales y de seguridad que afectan la gestión del personal.</p> <p>Regulaciones sobre etiquetado y publicidad de alimentos que deben ser respetadas para garantizar la transparencia.</p>



4.5 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Restaurante Urban Food reconoce que la satisfacción de las partes interesadas es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de nuestras operaciones. A continuación, se detallan las necesidades y expectativas de las principales partes interesadas: clientes, dueño, proveedores e instituciones financieras.

Clientes

Necesidades:

- **Calidad de los alimentos:** Los clientes esperan platos elaborados con ingredientes frescos y de alta calidad, que ofrezcan una experiencia gastronómica memorable.
- **Variedad en el menú:** Buscan opciones diversas que se adapten a diferentes preferencias dietéticas, incluidas opciones vegetarianas, veganas y sin gluten.
- **Atención al cliente:** Un servicio amable, eficiente y personalizado es esencial para garantizar una experiencia positiva durante su visita al restaurante.
- **Ambiente agradable:** Los clientes valoran un entorno limpio, acogedor y bien decorado que complemente su experiencia culinaria.

Expectativas:

- **Platos de calidad constante:** Esperan que los alimentos mantengan un nivel elevado y uniforme de frescura, sabor y presentación en cada visita.
- **Opciones adaptadas a sus preferencias:** Confían en encontrar un menú inclusivo y diverso, que considere dietas específicas como vegetarianas, veganas y sin gluten.
- **Interacción excepcional con el personal:** Anticipan un trato cálido, profesional y atento que resuelva dudas y mejore su experiencia.



- **Ambiente cuidado y cómodo:** Desean un espacio limpio, seguro y estéticamente agradable que refuerce el placer de su visita.

Dueño

Necesidades:

- **Rentabilidad:** El dueño necesita que el restaurante sea financieramente viable, generando ingresos suficientes para cubrir costos y obtener beneficios.
- **Reputación:** Busca construir y mantener una buena reputación en la comunidad, lo que implica ofrecer un servicio de calidad y una experiencia positiva para los clientes.
- **Innovación:** Necesita estar al tanto de las tendencias del mercado y adaptar el menú y los servicios para atraer y retener a los clientes.

Expectativas:

- **Eficiencia operativa:** Aspira a que el manual impulse procesos que optimicen recursos y minimicen costos, sin comprometer la calidad.
- **Crecimiento sostenible:** Espera que la implementación del manual mejore la rentabilidad y fortalezca la reputación del restaurante en la comunidad.
- **Capacidad de innovación:** Busca un marco que fomente la flexibilidad y permita incorporar tendencias culinarias y mejoras tecnológicas de manera ágil.

Proveedores

Necesidades:

- **Relaciones estables:** Los proveedores buscan establecer relaciones comerciales sólidas y de largo plazo con el restaurante, basadas en la confianza y el respeto mutuo.



- **Pagos puntuales:** Necesitan que los pagos se realicen de manera oportuna para asegurar la continuidad de su negocio.
- **Comunicación clara:** Buscan una comunicación abierta y efectiva sobre las necesidades del restaurante, así como sobre la disponibilidad de productos.

Expectativas:

- **Colaboración confiable:** Anticipan un sistema que respalde relaciones comerciales justas y a largo plazo, basadas en el respeto y el cumplimiento mutuo.
- **Gestión de pagos eficiente:** Confían en recibir pagos en los plazos acordados, garantizando la estabilidad de sus operaciones.
- **Información oportuna:** Esperan comunicación clara y frecuente sobre las necesidades del restaurante y los cambios en los requerimientos de productos.

Instituciones financieras

Necesidades:

- **Viabilidad financiera:** Las instituciones financieras necesitan evaluar la capacidad del restaurante para generar ingresos y cumplir con sus obligaciones financieras.
- **Transparencia financiera:** Buscan información clara y precisa sobre la situación financiera del restaurante, incluyendo estados financieros y proyecciones.

Expectativas:

- **Confianza en la estabilidad financiera:** Esperan que el manual refleje prácticas de gestión que aseguren la solvencia económica del restaurante.
- **Acceso a información confiable:** Requieren que se proporcione documentación clara, detallada y actualizada sobre la salud financiera del negocio.



4.6 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La calidad en los ingredientes, procesos y presentación de los platos constituye un pilar fundamental para garantizar que el producto final no solo cumpla, sino que supere las expectativas del cliente en términos de sabor, frescura y estética. Este enfoque permite abordar de manera integral la pregunta de investigación relacionada con la mejora de la frescura y el sabor de los alimentos, ya que establece estándares que aseguran la selección rigurosa de insumos, la correcta manipulación durante la preparación y una presentación atractiva y coherente con los valores del restaurante.

La determinación del alcance del sistema de gestión de calidad debe considerar estas variables como ejes estratégicos, asegurando que cada etapa del proceso productivo contribuya al objetivo de entregar platos de alta calidad que refuercen la experiencia del cliente. Por otro lado, un servicio de atención eficiente, amable y centrado en el cliente no solo garantiza una experiencia positiva, sino que también se convierte en un factor diferenciador que fomenta la fidelización. Este aspecto es esencial para minimizar errores en los pedidos, optimizar tiempos de respuesta y consolidar la confianza del cliente.

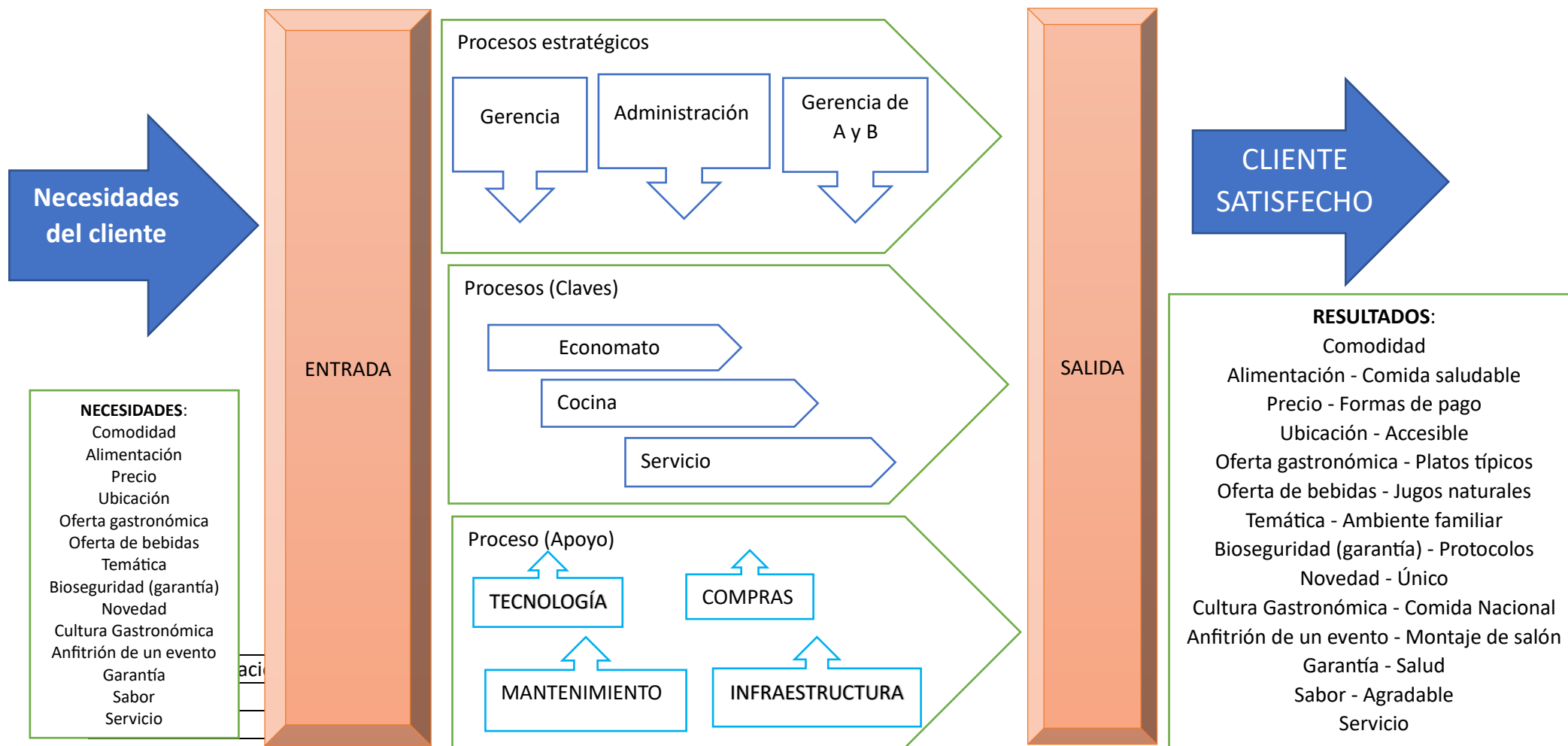
Además, una atención sobresaliente no solo responde a las expectativas inmediatas del cliente, sino que también actúa como un catalizador para las recomendaciones boca a boca, incrementando el prestigio y la visibilidad del restaurante. Estas acciones están directamente alineadas con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, permitiendo que el sistema de gestión de calidad integre tanto los aspectos técnicos como los humanos para lograr un impacto significativo en la satisfacción y lealtad del cliente.

En este sentido, la determinación del alcance del sistema de gestión de calidad debe contemplar tanto los aspectos operativos de la producción como los elementos relacionales del servicio al cliente, asegurando un enfoque holístico que abarque desde la selección de los mejores ingredientes hasta la creación de experiencias memorables para los comensales.



4.7 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Mapa de procesos del restaurante "Urban Food"



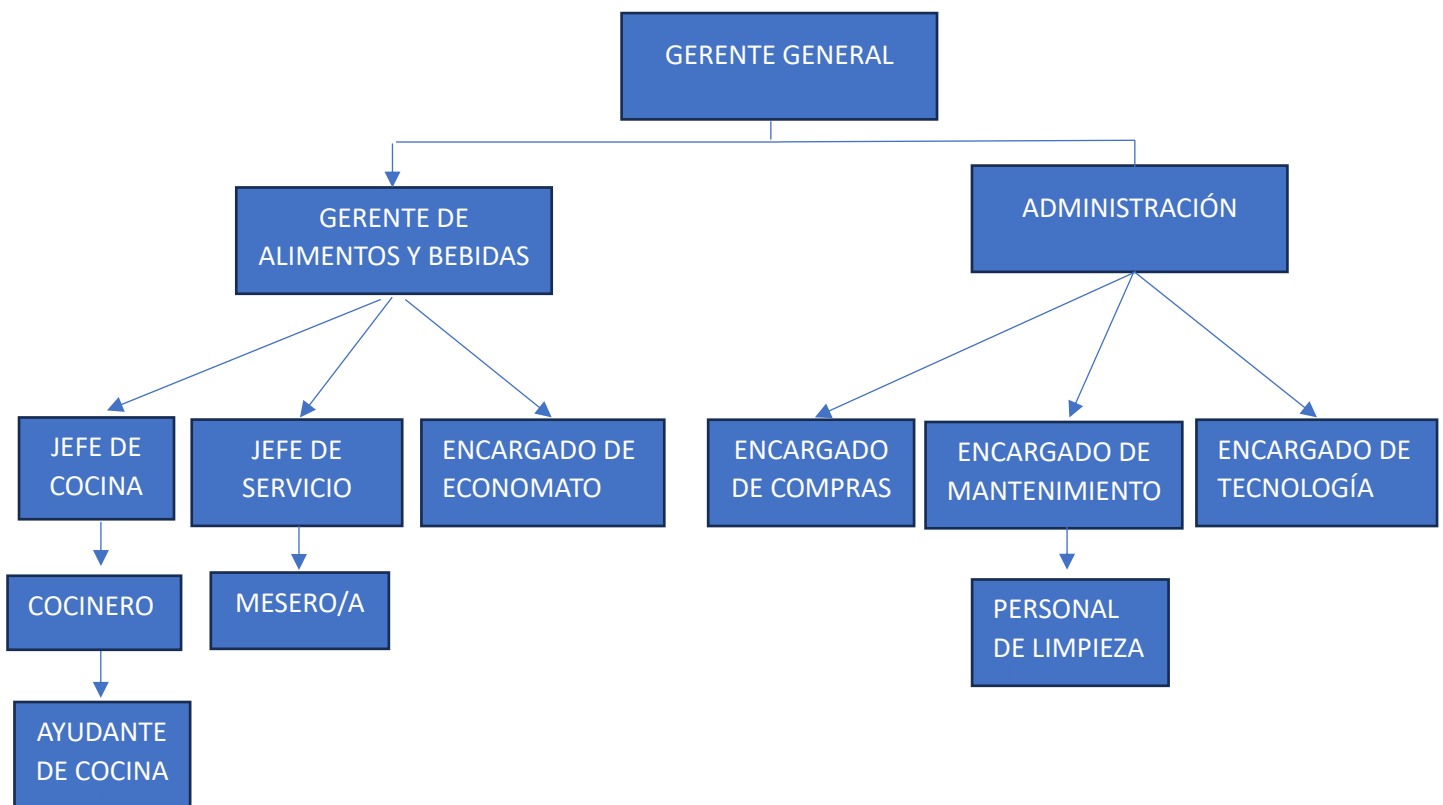
5 Liderazgo

5.Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

El liderazgo en Urban Food se fundamenta en la gestión eficaz y el compromiso con la calidad del servicio y los productos ofrecidos. La dirección del restaurante asume un rol proactivo, promoviendo una cultura de mejora continua y asegurando que los valores de la organización se reflejen en cada aspecto de su operación.

Organigrama del Restaurante “Urban Food”



Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



5.1.2 Enfoque al cliente

El liderazgo del restaurante está enfocado en garantizar la satisfacción del cliente como eje central de su operación. Para ello es necesario escuchar las necesidades y expectativas de los clientes mediante encuestas y retroalimentación directa. De igual manera es importante supervisar constantemente la calidad de los productos e identificar áreas de mejora. También debemos incentivar la actitud proactiva en el personal para resolver problemas en tiempo real y brindar una experiencia positiva a los clientes.

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PROPUESTA
Ingredientes frescos y de alta calidad.	Platos con sabor consistente y excelente presentación.	Establecer estándares para la selección y recepción de ingredientes.
Personal capacitado en trato amable y proactivo.	Servicio rápido, eficiente y personalizado.	Incluir procedimientos y capacitaciones sobre atención al cliente.
Organización de procesos para evitar retrasos en el servicio.	Recepción oportuna de los pedidos y entregas sin errores.	Diseñar flujos de trabajo claros y eficientes para el personal.
Cumplimiento de normativas sanitarias en todas las áreas.	Ambientes limpios y libres de riesgos para alimentos y clientes.	Detallar procedimientos de limpieza, manipulación y almacenamiento de alimentos.
Canal efectivo para recibir y gestionar quejas o sugerencias.	Ser escuchados y recibir respuestas rápidas y satisfactorias.	Incluir un sistema para capturar, analizar y actuar sobre los comentarios.
Uso eficiente de recursos y manejo adecuado de residuos.	Contribuir al cuidado del medio ambiente.	Incorporar políticas de sostenibilidad y reducción de desperdicios.

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



5.2 Política

5.2.1 Política de calidad

En Urban Food, nos comprometemos a brindar una experiencia culinaria excepcional a través de platos elaborados con ingredientes frescos y de calidad, acompañados de un servicio eficiente y personalizado. Trabajamos bajo estrictas normas de higiene y seguridad alimentaria, garantizando un ambiente limpio y seguro. Fomentamos el desarrollo continuo de nuestro personal mediante capacitaciones y estrategias de motivación, asegurando su compromiso con la excelencia. Escuchamos activamente a nuestros clientes para superar sus expectativas, implementando procesos eficientes y promoviendo la mejora continua. Además, adoptamos prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental y optimizar el uso de recursos. La calidad es nuestro estándar diario y el reflejo de nuestro compromiso en cada plato y servicio.

5.2.2 Comunicación de la política

En Urban Food, la comunicación de la política de calidad es clave para su implementación efectiva. Esta se difunde internamente mediante reuniones generales, capacitaciones y material visible en áreas comunes. Cada colaborador recibe formación sobre cómo su rol contribuye al cumplimiento de los estándares, reforzando su compromiso. Se establecen reuniones mensuales y canales digitales para compartir avances y recibir sugerencias. Además, se comunica a los clientes a través de menús, redes sociales y otros medios, mostrando nuestro compromiso con la excelencia. Este enfoque asegura que la política sea comprendida, aplicada y valorada por el equipo, reflejando nuestro compromiso constante con la calidad.

5.3 Roles y responsabilidades

Manual de funciones

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Gerente general

OBJETIVO:

Supervisar, organizar y dirigir todas las operaciones del restaurante

REPORTAR A:

FUNCIONES:

- Planificar, dirigir y controlar las actividades del restaurante.
- Gestionar el presupuesto, controlar costos y maximizar la rentabilidad.
- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal.
- Implementar y monitorear el sistema de gestión de calidad y procesos establecidos.
- Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y resolver problemas operativos.
- Evaluar el desempeño del personal y proponer mejoras continuas.
- Garantizar el cumplimiento de normas de higiene, seguridad y calidad.
- Negociar con proveedores para la adquisición de insumos de alta calidad.
- Planificar estrategias de marketing y promociones para atraer clientes.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 25 años

Experiencia: Mínimo 1 años en cargos similares

Estudios: Mínimo cuarto nivel: Msc. En ciencias administrativas gastronómicas

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

23

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Gerente de alimentos y bebidas

OBJETIVO:

Supervisar y garantizar la calidad en la preparación de alimentos y bebidas, alineándolos con los estándares del restaurante.

REPORTAR A:

Gerente General.

FUNCIONES:

- Coordinar las actividades del personal de cocina y servicio.
- Diseñar y actualizar el menú, considerando tendencias y preferencias del cliente.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y bioseguridad.
- Supervisar el control de inventarios y economato.
- Capacitar al personal en temas relacionados con alimentos y bebidas.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 25 años

Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares

Estudios: Mínimo tercer nivel: Lic. Gastronomía

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Administrador

OBJETIVO:

Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales para asegurar la operatividad eficiente del restaurante.

REPORTAR A:

Gerente general

FUNCIONES:

- Supervisar la contabilidad y la administración financiera.
- Coordinar las compras y pagos a proveedores.
- Administrar las contrataciones y capacitaciones del personal.
- Elaborar informes de gestión para la gerencia.
- Controlar el cumplimiento de normativas legales y laborales.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 25 años

Experiencia: Experiencia mínima de 2 años en administración.

Estudios: Título en Administración de Empresas o Contabilidad.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Jefe de cocina

OBJETIVO:

Coordinar y supervisar las operaciones del área de cocina, garantizando la calidad, presentación y sabor de los platos servidos

REPORTAR A:

Gerente general

FUNCIONES:

- Planificar y diseñar menús atractivos, rentables y de alta calidad.
- Supervisar la preparación de alimentos, siguiendo las recetas y estándares de calidad.
- Controlar el uso eficiente de insumos y minimizar el desperdicio de alimentos.
- Capacitar y coordinar al personal de cocina (ayudantes y asistentes).
- Garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad alimentaria.
- Revisar y controlar la limpieza y el mantenimiento de los equipos y utensilios de cocina.
- Realizar inventarios periódicos y reportar necesidades de insumos y equipos.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
 Edad: 25 años
 Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares
 Estudios: Mínimo tercer nivel: Lic. Gastronomía
 Características: Buena actitud, atento, creativo.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

26

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Ayudante de cocina

OBJETIVO:

Apoyar al chef en la preparación de los alimentos y garantizar el orden y limpieza del área de trabajo.

REPORTAR A:

Chef principal

FUNCIONES:

- Realizar la mise en place: limpieza, corte y preparación previa de ingredientes.
- Apoyar en la preparación de platos según las indicaciones del chef.
- Limpiar y desinfectar utensilios, equipos y áreas de trabajo después de su uso.
- Mantener el orden en las áreas de almacenamiento de insumos.
- Apoyar en la recepción de insumos y verificar la calidad de los productos entregados.
- Clasificar y almacenar insumos según las normas de higiene y seguridad.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 20 años

Experiencia: Mínimo 1 años en cargos similares

Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

27

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Jefe de servicio

OBJETIVO:

Dirigir y supervisar todas las operaciones del restaurante, asegurando la calidad del servicio, la rentabilidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

REPORTAR A:

Propietario del restaurante

FUNCIONES:

- Diseñar y ejecutar estrategias para alcanzar los objetivos del restaurante.
- Supervisar la gestión de los diferentes áreas: Administrativa, Cocina y Servicio.
- Garantizar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua.
- Gestionar el presupuesto y controlar los costos operativos.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 25 años

Experiencia: Experiencia mínima de 3 años en un cargo similar.

Características: Habilidades de liderazgo, toma de decisiones y resolución de problemas

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

28

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Mesera

OBJETIVO:

Brindar atención cordial y eficiente a los clientes, asegurando una experiencia positiva en el restaurante.

REPORTAR A:

Chef principal

FUNCIONES:

- Recibir y saludar cordialmente a los clientes al ingresar al restaurante.
- Asignar mesas y entregar el menú.
- Tomar los pedidos de manera precisa y comunicarlos al área de cocina.
- Servir alimentos y bebidas a los clientes de forma oportuna.
- Verificar la satisfacción de los clientes durante el servicio.
- Retirar los platos y utensilios usados de las mesas y mantener el orden del comedor.
- Apoyar en la limpieza y preparación de mesas entre servicios.
- Atender y resolver las solicitudes y quejas de los clientes con amabilidad.
- Colaborar con la cajera para garantizar una facturación rápida y eficiente.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 20 años

Experiencia: Mínimo 1 años en cargos similares

Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:
Cajera

OBJETIVO:
Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios, asegurando precisión y eficiencia en las transacciones.

REPORTAR A:
Gerente general

- FUNCIONES:**
- Realizar la facturación de los pedidos y emitir comprobantes de pago.
 - Gestionar pagos en efectivo, tarjeta de crédito/débito y otros medios electrónicos.
 - Llevar el control del cierre de caja diario, garantizando la precisión en los ingresos.
 - Recibir reservas de clientes y registrar datos necesarios en el sistema.
 - Colaborar con el área de servicio en la recepción de clientes durante horas pico.
 - Resolver dudas o inquietudes relacionadas con los pagos y facturas.
 - Mantener ordenado y limpio el espacio de trabajo (área de caja).

REQUISITOS:

Género: Indistinto
 Edad: 20 años
 Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares
 Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01
Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:
Encargado de economato

OBJETIVO:
Gestionar el almacenamiento, inventarios y distribución de insumos necesarios para la operación del restaurante.

REPORTAR A:
Administrador

- FUNCIONES:**
- Recepción y verificación de insumos y productos entregados por proveedores.
 - Realizar controles de inventarios periódicos.
 - Asegurar el correcto almacenamiento de los productos.
 - Coordinar con cocina y compras para mantener el stock necesario.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 25 años

Experiencia: Conocimientos en manejo de sistemas de control de inventarios.
Experiencia previa en gestión de inventarios o economato.

Características: Buena actitud, atento, creativo.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01
Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:
Encargado de compras

OBJETIVO:
Gestionar las adquisiciones de insumos y productos necesarios para el funcionamiento del restaurante.

REPORTAR A:
Administrador

- FUNCIONES:**
- Identificar y negociar con proveedores confiables.
 - Realizar pedidos según las necesidades del restaurante.
 - Controlar la calidad y cantidad de los productos adquiridos.
 - Mantener registros actualizados de las compras realizadas.
 - Buscar alternativas para optimizar costos sin afectar la calidad.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
 Edad: 20 años
 Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares
 Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía
 Características: Buena actitud, atento, creativo.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------



RESTAURANTE "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

32

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Encargado de mantenimiento

OBJETIVO:

Asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos del restaurante.

REPORTAR A:

Administrador

FUNCIONES:

- Realizar inspecciones periódicas de las instalaciones.
- Coordinar y ejecutar reparaciones y mantenimientos preventivos.
- Supervisar el funcionamiento de equipos críticos como refrigeradores y cocinas.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad en el área técnica.
- Gestionar el inventario de herramientas y materiales de mantenimiento.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 20 años

Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares

Características: Buena actitud, atento, creativo, capacidad de liderazgo.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Encargado de tecnología

OBJETIVO:

Gestionar y mantener los sistemas tecnológicos del restaurante para garantizar su correcto funcionamiento.

REPORTAR A:

Administrador

FUNCIONES:

- Supervisar y mantener los equipos informáticos y de punto de venta (POS).
- Implementar mejoras tecnológicas según las necesidades del restaurante.
- Garantizar la seguridad de la información y los sistemas.
- Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas.
- Coordinar con proveedores de tecnología para reparaciones y actualizaciones.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 20 años

Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares

Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía

Características: Buena actitud, responsable, atento, creativo.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01
Vigencia: 10-12-2027

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:
Personal de limpieza

OBJETIVO:
Mantener las áreas del restaurante limpias y ordenadas, garantizando un ambiente higienizado para clientes y empleados.

REPORTAR A:
Encargado de mantenimiento

- FUNCIONES:**
- Realizar la limpieza diaria de todas las áreas del restaurante.
 - Asegurar el correcto manejo y almacenamiento de productos de limpieza.
 - Informar sobre daños o necesidades de reparación en las instalaciones.
 - Apoyar en el montaje y limpieza de eventos especiales.
 - Cumplir con las normas de higiene y seguridad establecidas.

REQUISITOS:

Género: Indistinto
Edad: 20 años
Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares
Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía
Características: Buena actitud, atento, creativo.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------

6 Planificación

6.1 Riesgos y oportunidades

Categoría	Riesgos	Oportunidades
Proveedores	Desabastecimiento o retrasos en la entrega de productos frescos.	Establecer relaciones estratégicas con proveedores locales y confiables.
Proceso de producción	Equipos o utensilios de cocina obsoletos	Invertir en equipos de cocina modernos y bien mantenidos para optimizar procesos.
Servicio al cliente	Errores en el manejo de pedidos y retrasos en la entrega de los platos.	Optimizar el proceso de toma de pedidos mediante tecnología (apps o sistemas de gestión).
Cumplimiento normativo	No cumplimiento de las normativas sanitarias locales o internacionales.	Obtener certificaciones de calidad (ISO, HACCP) que aumenten la credibilidad y la competitividad del restaurante.
Tecnología	Dependencia de sistemas tecnológicos ineficientes o no actualizados.	Invertir en tecnología de gestión que permita mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
Clientes	Insatisfacción de los clientes debido a la	Fomentar la retroalimentación



	calidad inconsistente en los alimentos o servicios.	constante de los clientes para adaptarse mejor a sus necesidades.
--	---	---

6.2 Objetivos de la calidad

Objetivo SMART

El objetivo SMART garantizará que el manual de calidad sea una herramienta práctica y estratégica que impulse la eficiencia, reduzca riesgos operativos, y eleve la experiencia de los clientes en Urban Food.

Específico:

Diseñar un manual de calidad que estandarice los procesos de producción y servicios del restaurante *Urban Food*, asegurando la mejora continua, el cumplimiento de estándares de higiene y seguridad alimentaria, y la satisfacción del cliente.

Medible:

El manual deberá incluir al menos 4 procesos clave, con indicadores específicos para medir la calidad del servicio y la producción, tales como el tiempo promedio de preparación, porcentaje de satisfacción del cliente superior al 90%, y una tasa de conformidad en auditorías internas del 95%.

Alcanzable:

El manual será desarrollado en un plazo de 4 meses, incorporando la participación activa de los gerentes, chefs y personal clave del restaurante, mediante capacitaciones, análisis de necesidades, y ajustes basados en un diagnóstico inicial (FODA).

Relevante:

Este objetivo contribuye directamente a mejorar la gestión operativa del restaurante Urban Food en San Gabriel, respondiendo a las necesidades de las partes interesadas,



fortaleciendo la imagen del negocio, y cumpliendo con las regulaciones locales e internacionales de calidad.

Temporal:

El manual de calidad deberá estar diseñado, validado, y listo para implementación en el restaurante Urban Food antes del 30 de abril del 2025 con una etapa inicial de aplicación y seguimiento entre mayo y junio de 2025.

7 Apoyo

7.1 Recursos

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del restaurante Urban Food, se establece la importancia de garantizar los recursos necesarios para la operación eficiente, la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de calidad. A continuación, se detallan los recursos fundamentales:

7.1.1 Recursos humanos

El restaurante Urban Food cuenta con un equipo seleccionado y capacitado para garantizar un servicio eficiente y de calidad. Se implementan programas de formación continua, evaluaciones periódicas y procesos de mejora del desempeño que aseguran el desarrollo profesional y la motivación del personal.

7.1.2 Recursos materiales

Se dispone de equipos, utensilios y mobiliario adecuados para las operaciones diarias. El mantenimiento preventivo y la reposición periódica de herramientas garantizan el funcionamiento óptimo y la calidad en la preparación de alimentos, así como la comodidad en el área de comedor.

7.1.3 Recursos financieros

Cuanto nos va a costar la implementación del manual de calidad

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



El presupuesto operativo del restaurante permite cubrir costos de insumos, salarios, mantenimiento y programas de capacitación. Se prioriza el control de gastos y la inversión en mejora continua para asegurar la rentabilidad y optimización de procesos.

7.1.4 Recursos infraestructurales

La infraestructura está diseñada para funcionalidad y confort, con espacios bien definidos en la cocina, un comedor acogedor, área de caja eficiente y zonas de higiene limpias y accesibles, asegurando condiciones seguras y agradables para clientes y personal.

7.2 Comunicación

La comunicación en el restaurante *Urban Food* se organiza para garantizar la coordinación eficiente de tareas y procesos. Se transmiten órdenes, reportes, solicitudes y actualizaciones mediante reuniones diarias además de herramientas escritas y digitales como listas de chequeo. El gerente comunica políticas y objetivos, el chef coordina el área de cocina, la mesera y cajera reportan incidencias y necesidades. La comunicación es constante durante el servicio y se prioriza en momentos críticos para resolver imprevistos, asegurando así el cumplimiento de los estándares de calidad y la satisfacción del cliente.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

La planificación y el control operacional son fundamentales en la gestión de la calidad dentro de un restaurante, ya que permiten garantizar la eficiencia en los procesos de producción y servicio. En el caso del restaurante Urban Food, se han implementado estrategias que aseguran la correcta ejecución de cada etapa, desde la recepción de insumos hasta la entrega del producto final al cliente. Este proceso de planificación se basa en la estandarización de procedimientos a través de herramientas visuales como los



flujogramas, los cuales permiten identificar, analizar y mejorar la secuencia de actividades operacionales.

Los flujogramas son representaciones gráficas de un proceso que muestran la secuencia de actividades, decisiones y flujos de información dentro de un sistema. Su función principal es proporcionar una visión clara y estructurada de los procedimientos, lo que facilita la identificación de cuellos de botella, redundancias y oportunidades de mejora.

Para la planificación y control operacional del restaurante Urban Food, se han desarrollado flujogramas que optimizan sus procesos clave. Entre ellos, el Flujograma de Atención al Cliente detalla la secuencia desde la llegada hasta la salida del cliente, incluyendo toma de pedidos, preparación, entrega y cobro. El Flujograma de Producción en Cocina organiza la recepción de ingredientes, almacenamiento, preparación, cocción, emplatado y despacho. El Flujograma de Gestión de Insumos controla el inventario, recepción, almacenamiento y distribución de productos, mientras que el Flujograma de Manejo de Quejas y Reclamaciones establece los pasos para resolver inconvenientes con clientes de manera eficiente. Estos diseños garantizan una mejor organización, calidad en la producción y servicio, y mayor satisfacción del cliente.

Nota: Se anexa a este documento el Anexo 1A Flujogramas

Anexo 2 A Documentos

Anexo 3 A Instructivos

9 Evaluación de desempeño

En el manual de calidad del restaurante Urban Food se estructura considerando los aspectos clave necesarios para garantizar un servicio de excelencia, un equipo motivado y clientes satisfechos.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Para asegurar la validez y eficacia de los resultados, Urban Food determina lo siguiente:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



a) Qué necesita seguimiento y medición:

1. Satisfacción del cliente interno y externo.
2. Calidad del servicio en el área de cocina y comedor.
3. Cumplimiento de los procedimientos operativos estándar (POEs).
4. Eficiencia en tiempos de atención y preparación de pedidos.
5. Frecuencia y resolución de quejas o sugerencias de clientes.

b) Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación:

- **Encuestas de satisfacción:** Aplicadas a clientes y empleados para evaluar percepción sobre calidad, atención y ambiente laboral.
- **Registros operativos:** Monitoreo diario de tiempos de preparación, errores en pedidos y desempeño del personal.
- **Observación directa:** Supervisión en tiempo real de los procesos operativos.
- **Análisis de indicadores clave (KPIs):** Evaluación mensual de métricas como:
 - Índice de satisfacción del cliente.
 - Porcentaje de cumplimiento de procedimientos.
 - Resolución de quejas en el primer contacto.

c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición:

- **Diariamente:** Observación directa y monitoreo de tiempos y errores operativos.
- **Semanalmente:** Revisión de encuestas de satisfacción y análisis de sugerencias o quejas.



- **Mensualmente:** Evaluación de indicadores clave y reuniones de retroalimentación con el equipo.
- **Semestralmente:** Evaluaciones integrales de desempeño y clima laboral.

d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición:

- Los resultados se analizan de manera mensual y se presentan al equipo en reuniones programadas.
- Los resultados trimestrales y semestrales se utilizan para identificar tendencias, ajustar estrategias y tomar decisiones informadas.

9.1.2 Satisfacción del cliente interno y externo

En el caso de Urban Food, la satisfacción del cliente es un pilar fundamental del sistema de gestión de calidad.

- Garantiza que las expectativas de sus comensales se cumplan y superen en cada visita.
- Mejora continuamente sus procesos internos basándose en el feedback de los clientes.
- Fomenta una cultura de servicio centrada en la experiencia del cliente, promoviendo su fidelización y atrayendo nuevas oportunidades de negocio.

Para medir la satisfacción del cliente interno y externo en el restaurante Urban Food, se utilizarán herramientas como encuestas estructuradas y fichas de observación. Para los clientes externos, se aplicará una encuesta de satisfacción que evalúe aspectos clave como la calidad de los alimentos, tiempos de servicio, atención del personal y ambiente del restaurante. Esta herramienta permitirá recopilar opiniones y detectar oportunidades de mejora. Para los clientes internos o empleados, se implementará una encuesta de clima laboral, enfocada en la percepción del ambiente de trabajo, condiciones laborales y nivel de satisfacción con la gestión del restaurante.



9.1.3 Análisis y evaluación

En este apartado para el Restaurante Urban Food se utilizará una ficha de observación no participante para evaluar el desempeño del personal y la interacción con los clientes, asegurando así una visión objetiva del servicio. Estas herramientas facilitarán la recolección de información para la mejora continua, alineando los procesos del restaurante con las expectativas de clientes y colaboradores. Además realiza un análisis integral de los datos obtenidos del seguimiento y medición para evaluar la conformidad de sus productos y servicios, la satisfacción del cliente, la eficacia del sistema de gestión de calidad, y el cumplimiento de las acciones planificadas.

El análisis FODA será clave para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión del restaurante, facilitando la toma de decisiones estratégicas. Finalmente, la ficha de observación permitirá evaluar de manera objetiva la ejecución de los procedimientos, la interacción del personal con los clientes y la eficiencia en la operación. Este análisis incluye el desempeño de los proveedores externos y la identificación de mejoras necesarias, utilizando herramientas como encuestas, registros operativos y reportes. Los resultados se revisan en reuniones periódicas, donde se toman decisiones para corregir desviaciones, aprovechar oportunidades y garantizar una mejora continua en los estándares de calidad y en la experiencia del cliente.

9.2 Auditoria operacional

En Urban Food, las auditorías internas son una herramienta esencial para identificar áreas de mejora, garantizar el cumplimiento de estándares y mantener un enfoque centrado en la calidad. Estas auditorías se planifican periódicamente y se documentan los resultados para tomar decisiones basadas en evidencia, fortaleciendo así la confianza de los clientes internos y externos en los procesos del restaurante.

- **Conformidad:**

Los requisitos internos establecidos en los procedimientos y políticas del restaurante.

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



Los requisitos de la Norma Internacional aplicable al sistema de gestión de calidad.

- **Implementación y mantenimiento eficaz:**

Se verifica que el sistema de gestión de calidad esté correctamente implementado y que se mantenga funcional para cumplir con los objetivos de calidad y mejora continua.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

En Urban Food, la alta dirección realizara revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad para garantizar que siga siendo adecuado, eficaz y alineado con la estrategia del restaurante. Esta revisión tiene como objetivo asegurar que el sistema de calidad se mantenga relevante y que continúe impulsando la mejora continua de los procesos y la satisfacción del cliente.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección en Urban Food se planifica tomando en cuenta diversos factores clave para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad:

- a) **Estado de las acciones previas:** Se revisará el progreso de las acciones correctivas y preventivas que se tomaron en revisiones anteriores para asegurar que se hayan resuelto las no conformidades.
- **b) Cambios relevantes internos y externos:** Se consideran los cambios en el entorno del restaurante, como tendencias del mercado, regulaciones locales, cambios en las expectativas de los clientes y factores económicos que puedan impactar la calidad del servicio.
- **c) Desempeño del sistema de gestión de la calidad:** Se analizan los siguientes indicadores clave:

Herramienta que se puede utilizar, mencionando la herramienta de todas.



- **Satisfacción del cliente:** Tendencias y retroalimentación obtenida de encuestas y comentarios.
- **Cumplimiento de objetivos de calidad:** Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el manual de calidad.
- **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios:** Evaluación de la calidad de los productos y el servicio al cliente.
- **No conformidades y acciones correctivas:** Resultados de auditorías internas y acciones tomadas para corregir fallos.
- **Resultados de seguimiento y medición:** Análisis de los KPIs del restaurante.
- **Resultados de las auditorías:** Informe de auditorías internas y externas realizadas.
- **Desempeño de proveedores externos:** Evaluación de la calidad y puntualidad de los insumos recibidos.
- **d) Adecuación de los recursos:** Se revisa si los recursos humanos, materiales, tecnológicos son suficientes y adecuados para mantener el sistema de calidad.
- **e) Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades:** Se analiza la eficacia de las acciones tomadas para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades de mejora.
- **f) Oportunidades de mejora:** Se identifican áreas en las que el restaurante puede mejorar sus procesos, productos o servicios para optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.



9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección en *Urban Food* incluyen decisiones clave para mejorar el sistema de gestión de calidad:

- **a) Oportunidades de mejora:** Se identifican y priorizan áreas de mejora en los procesos operativos, la atención al cliente, la calidad de los productos, entre otros.
- **b) Necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad:** Se determina si se deben realizar ajustes o actualizaciones en los procedimientos, recursos o políticas para mantener la efectividad del sistema de calidad.
- **c) Necesidades de recursos:** Se evalúa si es necesario asignar más recursos, como personal, equipos o capacitación, para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

10 Mejora

P.O.A

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

RESTAURANTE URBAN FOOD PLAN ESTRATÉGICO													
Lineamiento Básico		Agilidad											
Objetivo estratégico		Mejorar la gestión del Restaurante Urban Food asegurando la calidad y mejora continua.											
Estrategia		Ofrecer servicios que respondan a las necesidades y expectativas de profesionales, empresas, instituciones y público en general.											
Nombre del plan		Evento gastronómico estudiantil para la Unidad Educativa "José Julián Andrade".											
Objetivo del plan		Organizar un evento anual dirigido a estudiantes de San Gabriel que combine experiencias gastronómicas, educativas y recreativas para promover la calidad del											
Línea base		Este proyecto permitirá desarrollar la actividad relacionada con el área gastronómica orientada a la obtención de conocimiento por parte de los estudiantes de											
Indicadores de medición		Cuantitativo / implementación de instalaciones, equipamiento y de infraestructura.											
Líder		Tec. Pablo Arturo Ramírez Cl: 0450157029 Correo elec: pr295592610@gmail.com Telf.: 0979078418											
Período de ejecución		Desde (25/12/2025): Hasta (27 /12/2025):											
Metas		Fomentar el espíritu investigativo de estudiantes en el área gastronómica desarrollando destrezas y habilidades para solucionar problemas en la actividad											
Insumo de análisis		Recursos asignados, equipamiento instalado, gestión de acciones, objetivos alcanzados.											
								PRESUPUESTO					
ORD.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA INICIO DD/MM/AA	FECHA FIN - DD/MM/AA	PRODUCTO / RESULTADO	EVIDENCIA	% CUMPLIMIENTO	Detalle	número	Veces /uso	Costo Unitario	Total	NOVEDADES o RIESGOS
1	Diseño del programa del evento: talleres, concursos, menús especiales, shows artísticos.	Pablo Arturo Ramírez Paucar	25/5/2025	30/5/2020	Programa completo con actividades confirmadas.	Documento del programa anual.		Trabajo conjunto con diseñadores y organizadores.	1	1	200	200,00	Cambios de última hora en el programa o disponibilidad de los artistas.
2	Creación de material promocional: posters, redes sociales, boletines.	Pablo Arturo Ramírez Paucar	1/6/2025	5/6/2025	Material promocional impreso y publicado en redes sociales.	Ejemplares de poster para redes sociales.		Diseño y distribución de posters, publicaciones pagadas en redes sociales.	250	1	0,25	62,50	Problemas en la impresión o poca interacción en redes sociales.
3	Preparación logística: compras de insumos, adecuación del local, alquiler de equipos.	Pablo Arturo Ramírez Paucar	6/6/2025	8/6/2025	Local equipado, insumos y equipos disponibles para el evento.	Facturas de compras.		Contratación de proveedores y decoración del espacio.	1	1	200	200,00	Retrasos en las entregas de insumos o fallos en los equipos alquilados.
4	Ejecución del evento: "Urban Food EduFest" con actividades educativas y menús promocionales.	Pablo Arturo Ramírez Paucar	8/6/2025	9/6/2025	Evento exitoso con participación de 500 estudiantes y actividades realizadas.	Documento de ejecución de evento H17:H20 o.		Ejecución del cronograma con supervisión del equipo.	1	1	40	40,00	Clima desfavorable o baja asistencia de estudiantes.
5	Fecha de aprobación: s/f								1	1		-	
												502,50	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1

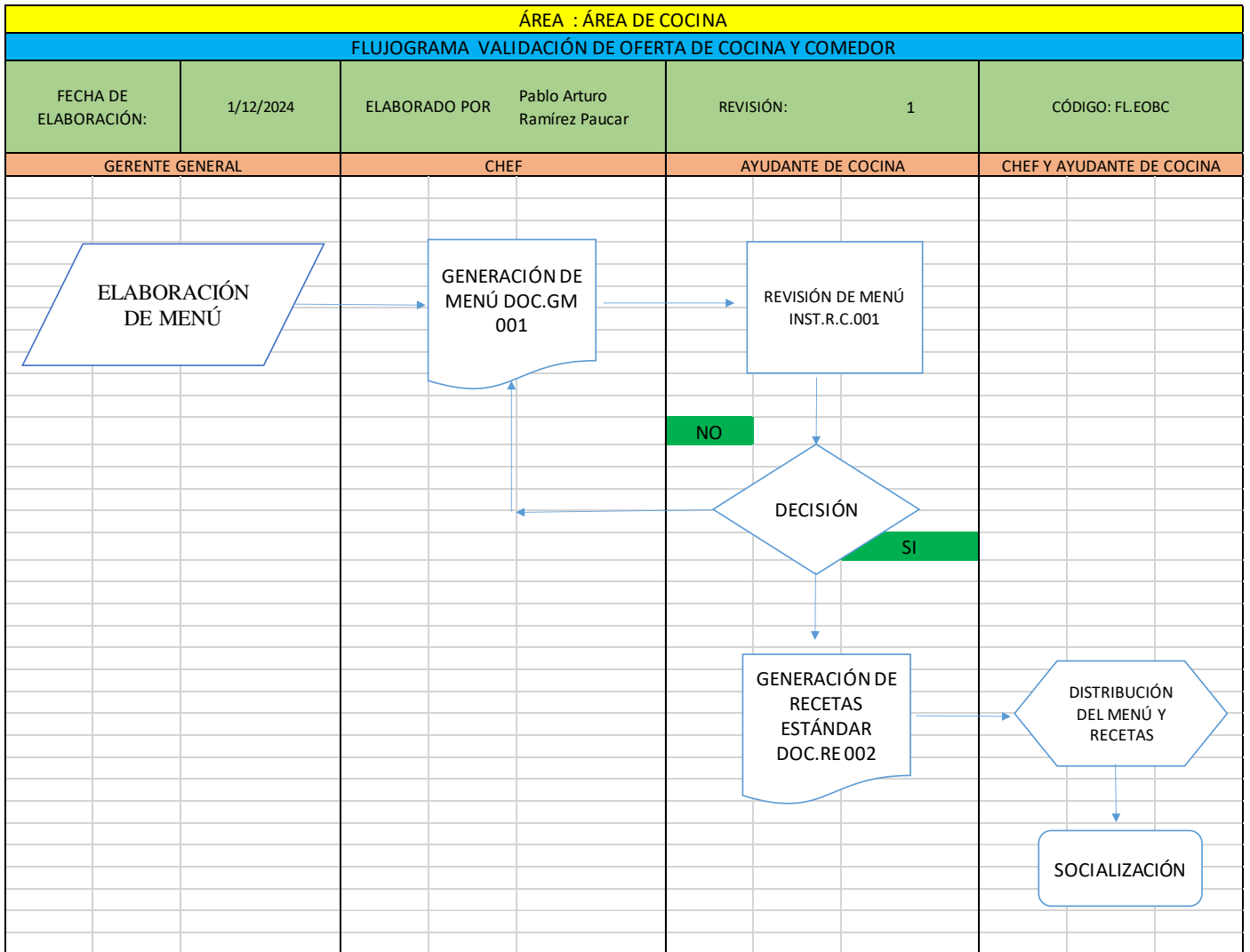
Pablo Ramírez	Firma Revisado
Firma Elaborado	Nombre
Nombre: Pablo Ramírez	Nombre



11. Anexos

11.1 Anexo 1 A Flujogramas

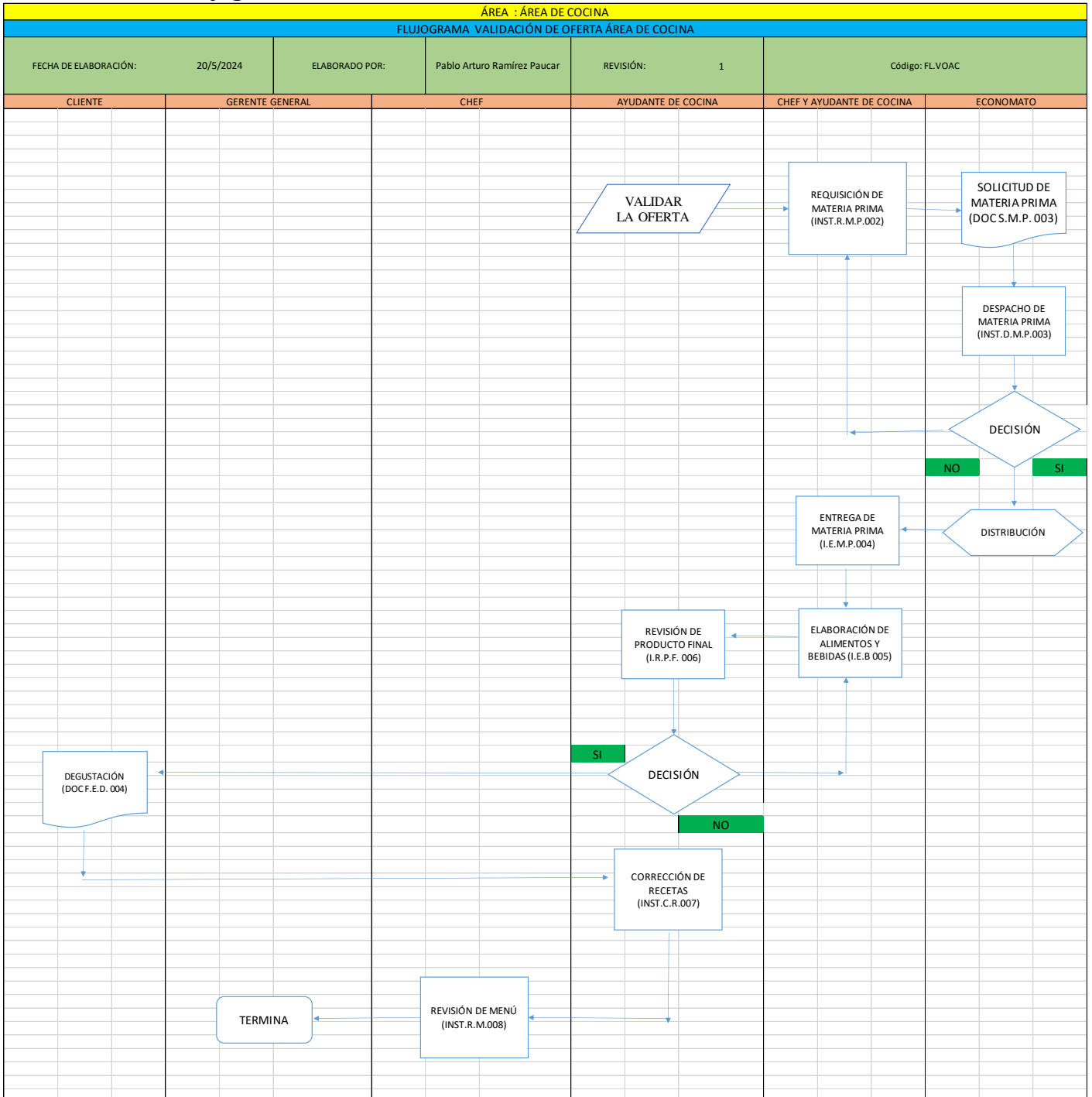
11.1.1 Flujograma validación de oferta de cocina y comedor



Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1

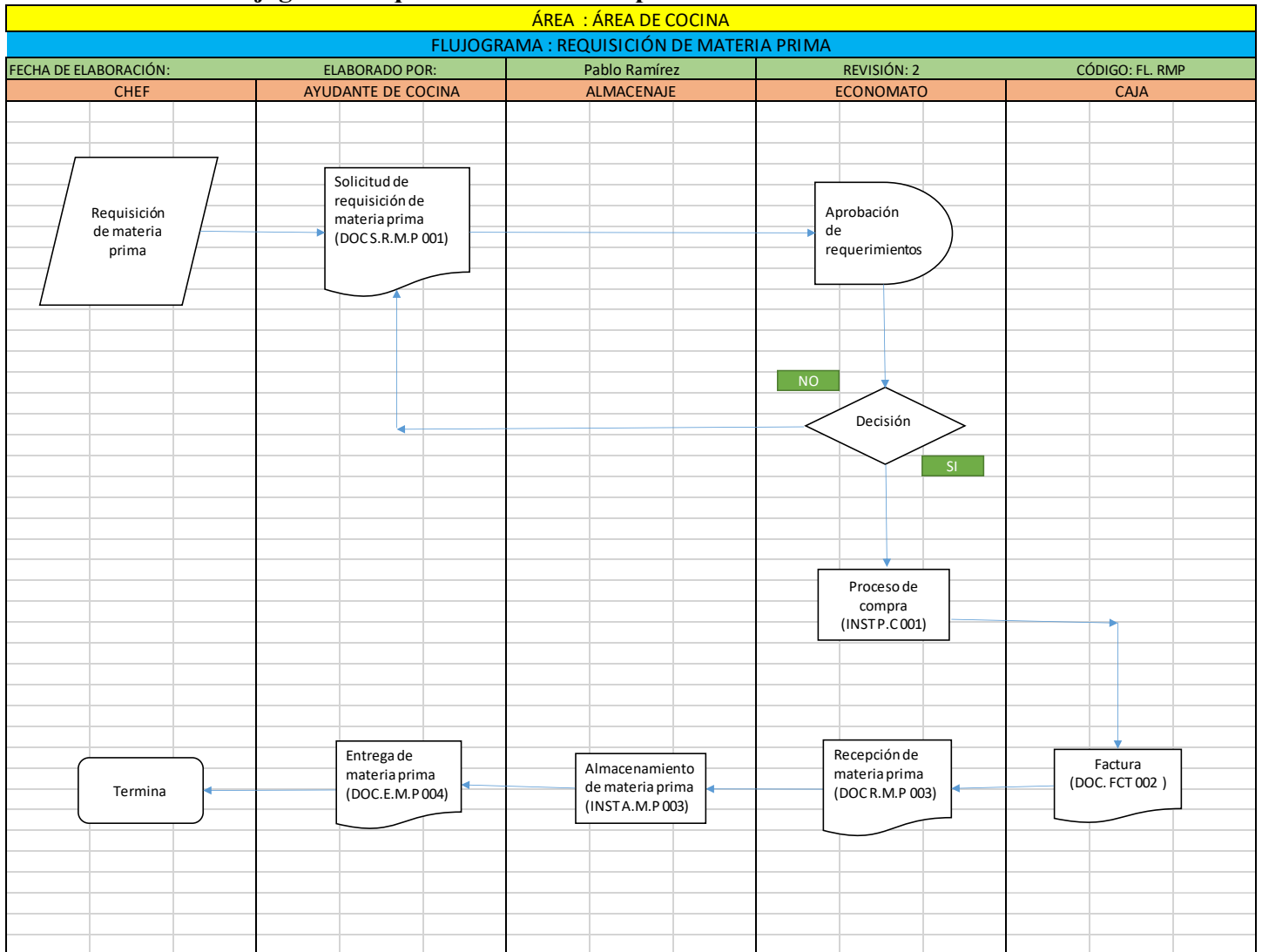


11.1.2 Flujograma validación de oferta área de cocina



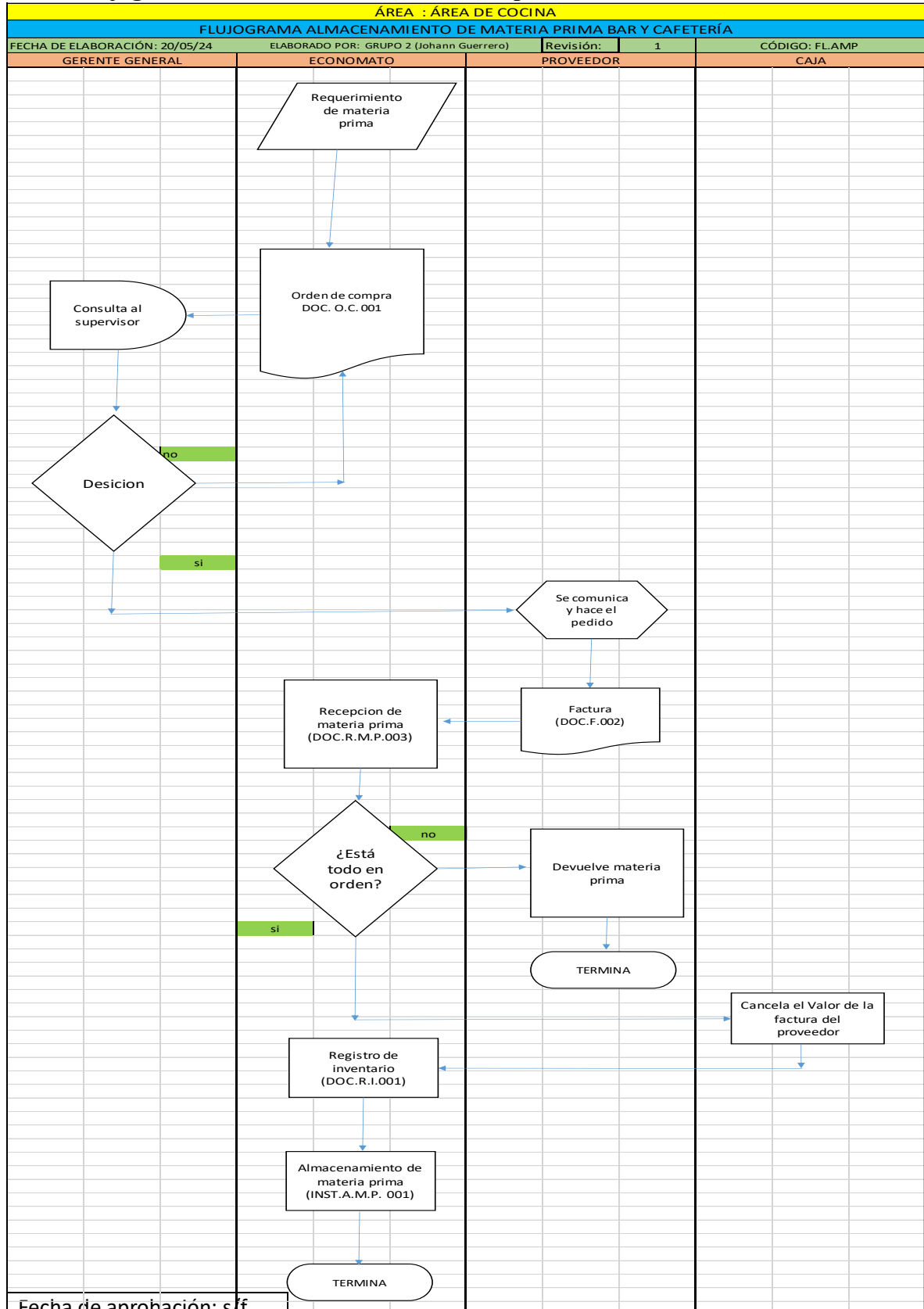


11.1.3 Flujograma requisición de materia prima



Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1

11.1.4 Flujoograma Almacenamiento de materia prima

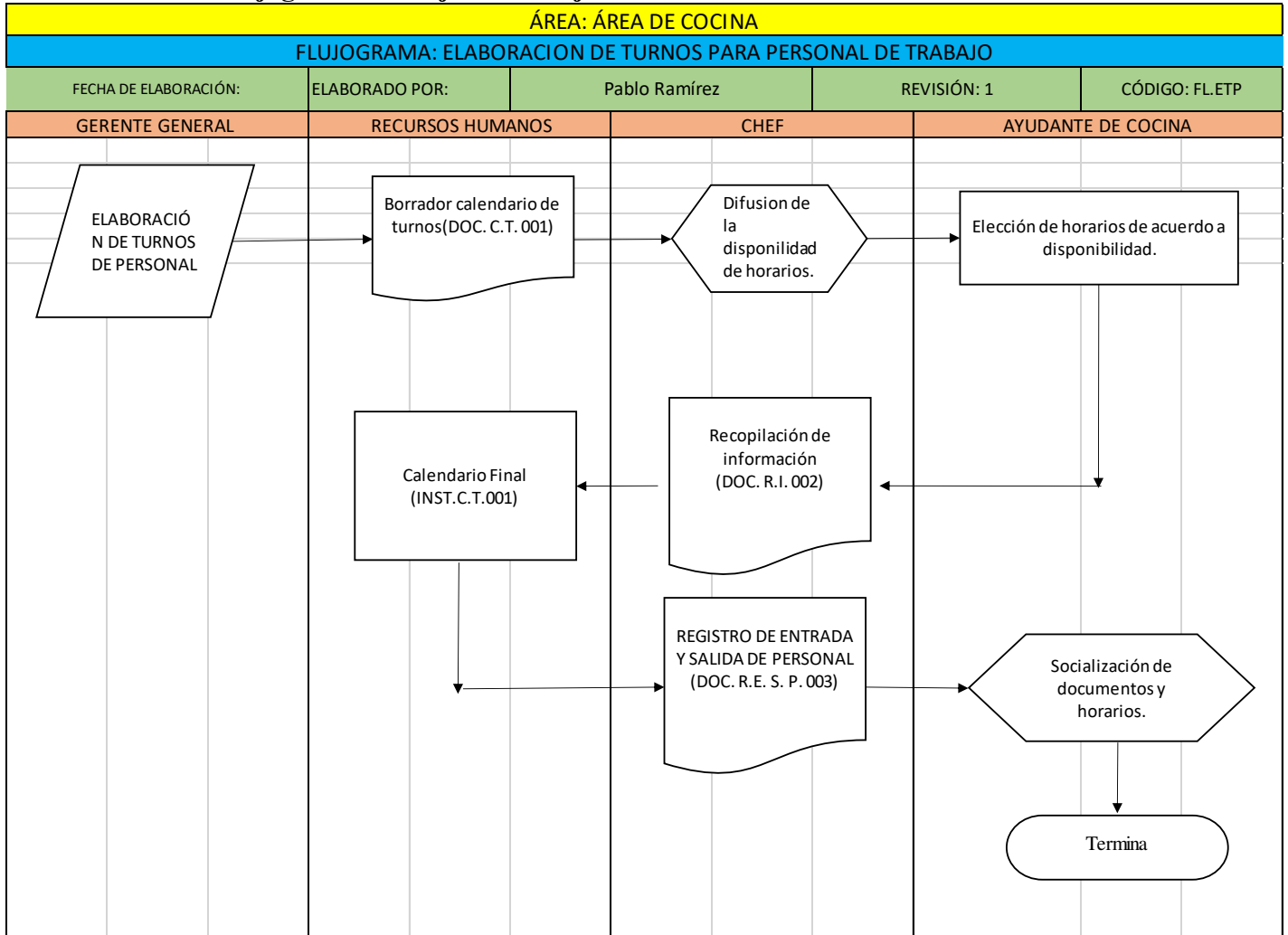


Fecha de aprobación: s/f
 Versión: 1



11.1.5 Flujograma: Elaboración de turnos para el personal de trabajo.

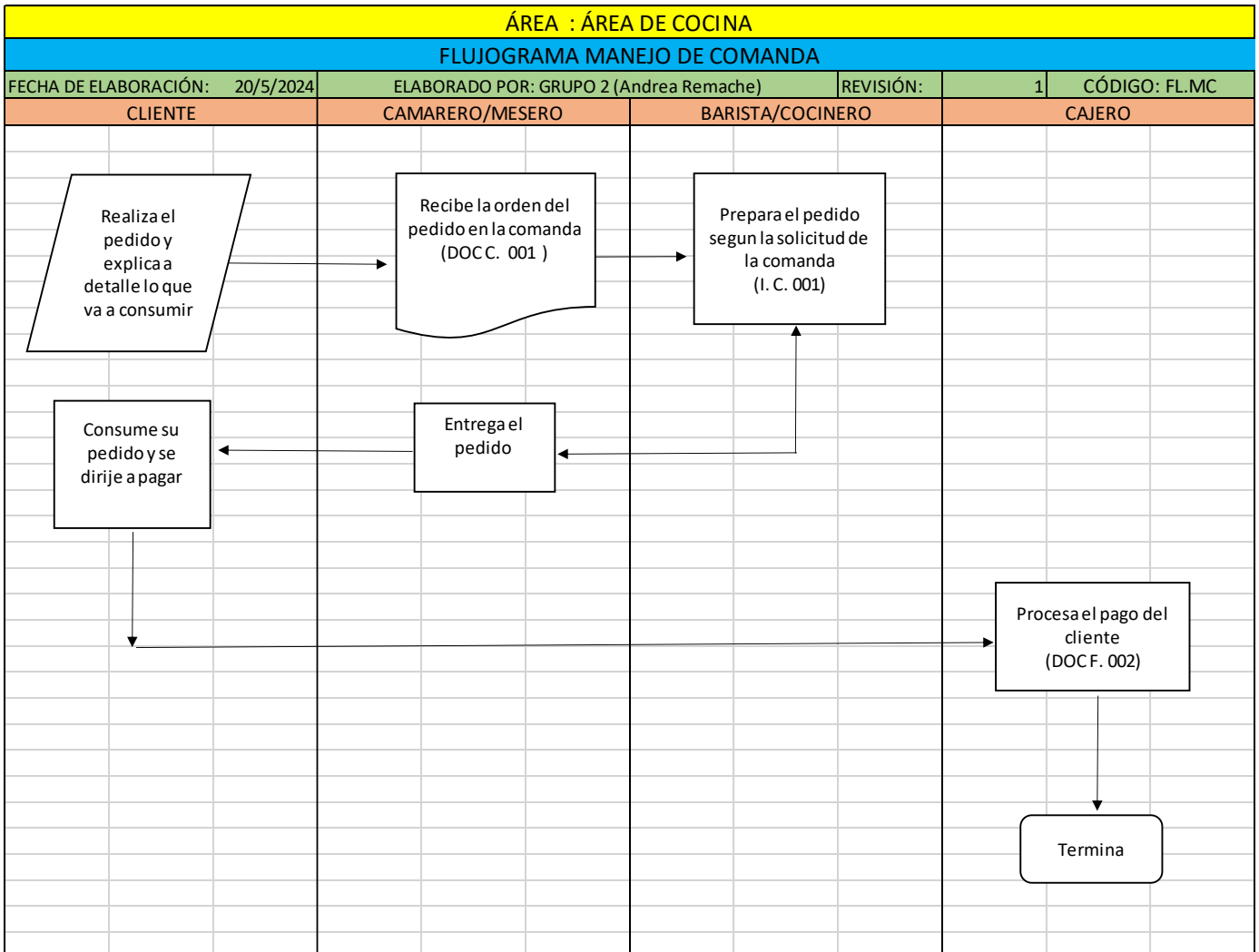
11.1.6 Flujograma Manejo de menaje



Fecha de aprobación: s/f
 Versión: 1

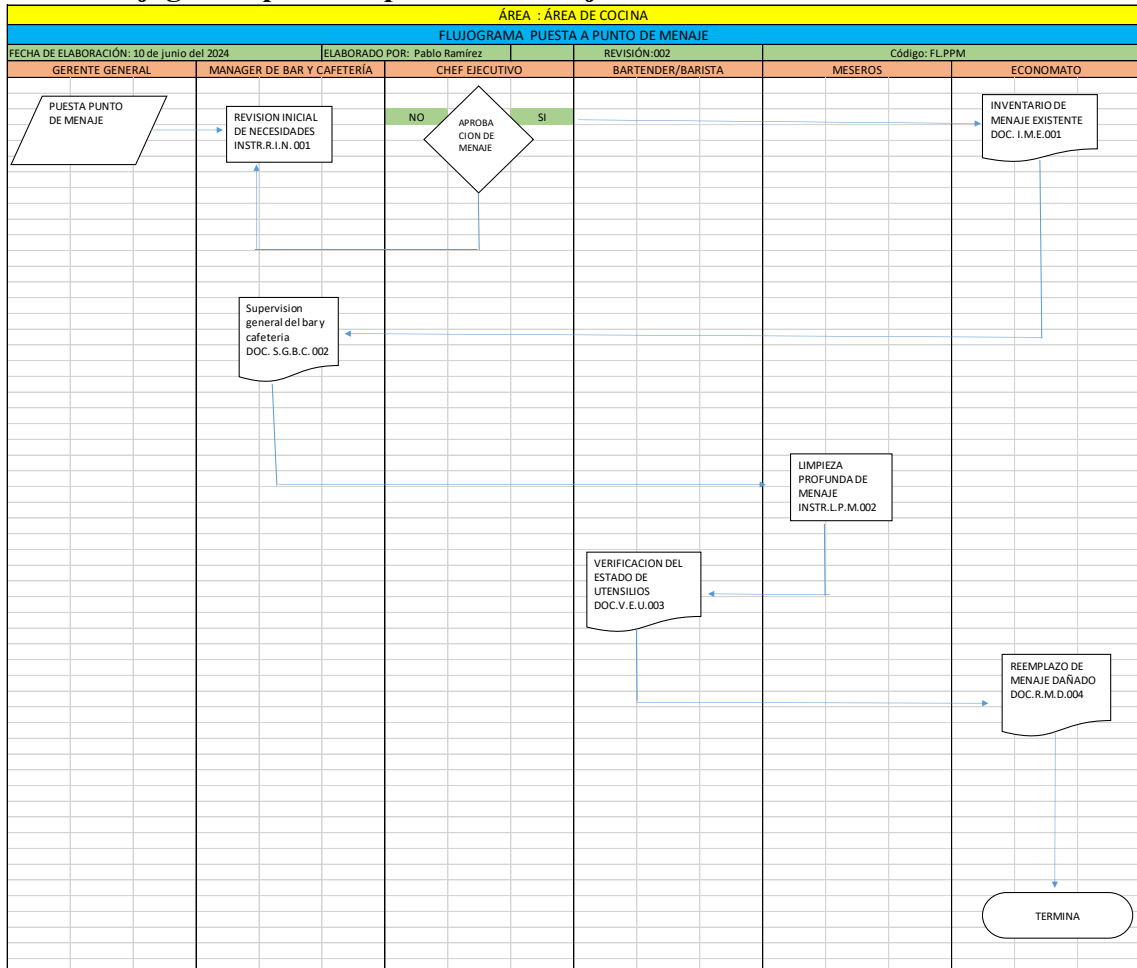


11.1.7 Flujograma manejo de comanda

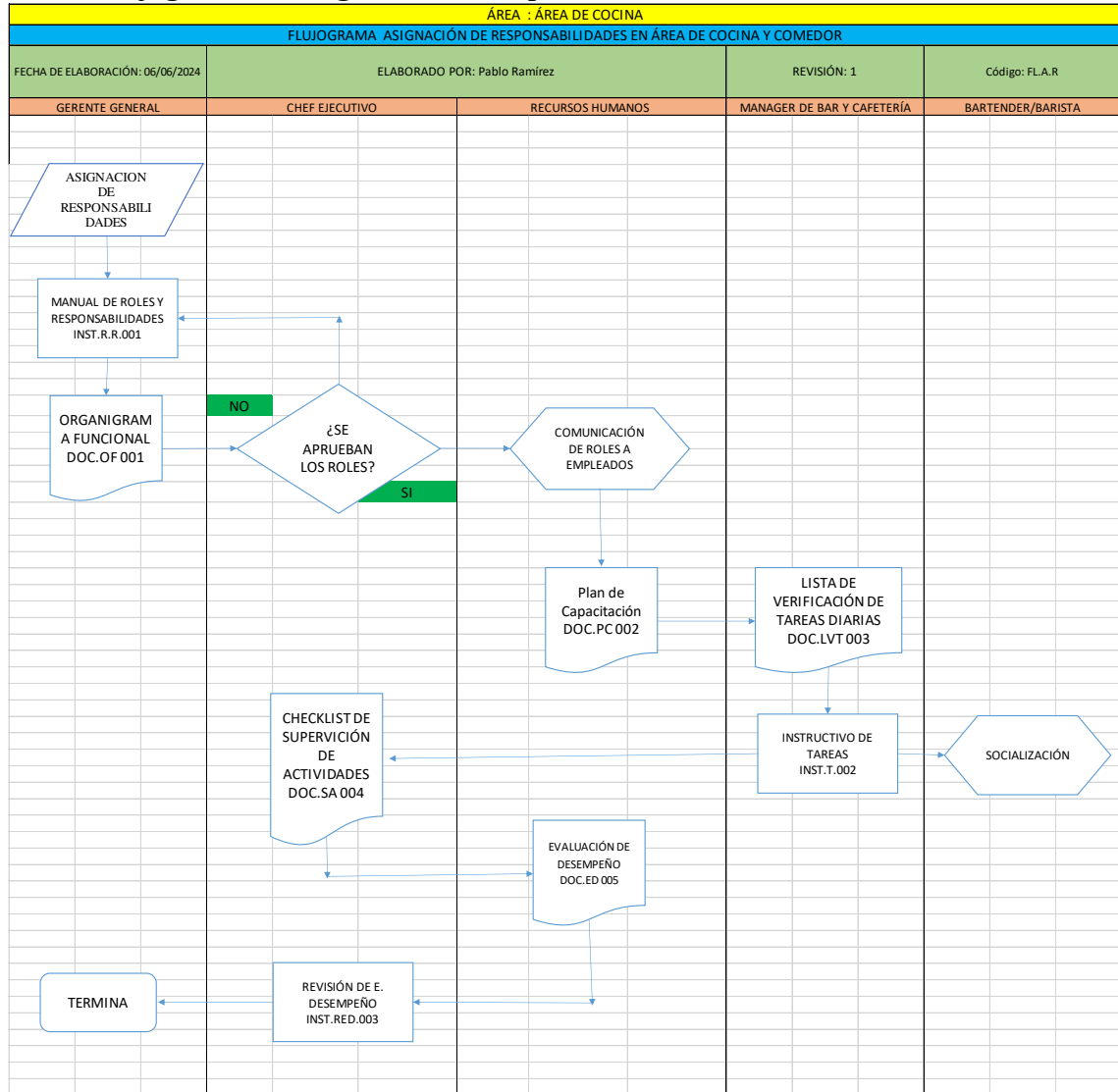


Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1

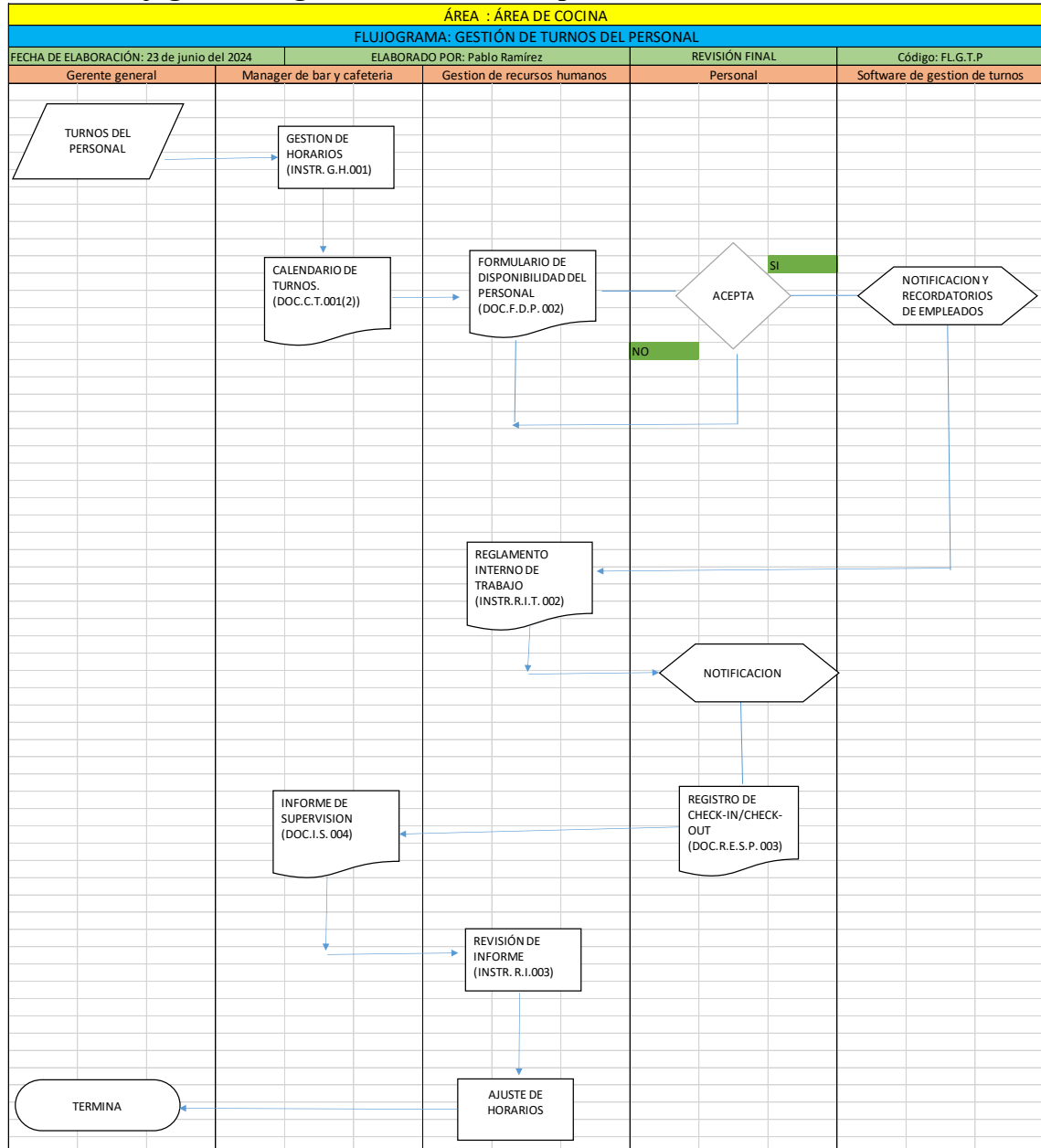
11.1.8 Flujoograma puesta a punto de menaje



11.1.9 Flujograma de asignación de responsabilidades



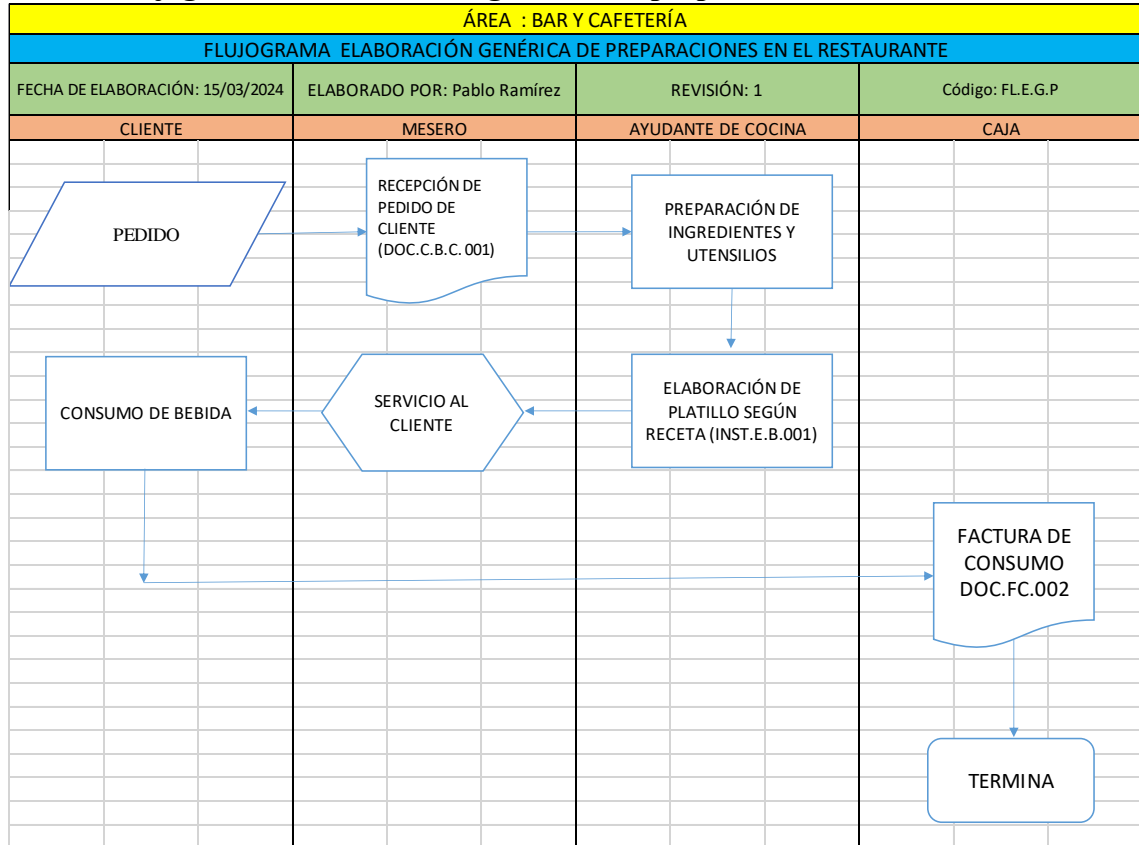
11.1.10 Flujoograma de gestión de turnos del personal



Fecha de aprobación: s/f
 Versión: 1



11.1.11 Flujograma de elaboración genérica de preparaciones en el restaurante.





RESTAURANT "URBAN FOOD"


Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

57

11.2 Anexo 2 A Documentos

11.2.1 Documento de generación de menú

URBAN FOOD 	
FORMATO DE MENÚ	
Nombre de la preparación:	Código: DOC.GM 001
	Boceto deL plato:
Historia:	
Ingredientes:	
Preparación:	
Costos:	
Elaborado por: _____	Revisado por: _____

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.2 Documento de receta estándar

RESTAURANTE URBAN FOOD				Código: DOC.RE 002		
DOCUMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS						
RECETA ESTÁNDAR COCINA/PRODUCCIÓN #1						
NOMBRE DEL PLATO:				Porción Estándar (g.):	No-PAX:	
%	CANTIDAD	Unidad de Medida	PRODUCTO	FOTO		
		g				
		g				
		g				
		unid				
		g				
		ml				
		ml				
		ml				
		g				
		g				
PROCEDIMIENTO			ÁREA		TIEMPO PREPARACIÓN	
			FRÍA	CALIENTE		
			GRADO DE DIFICULTAD: Baja Media Alta			
			INSTRUMENTACIÓN			
COCINA Y PRODUCCIÓN			Elaborado por: _____			

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT “URBAN FOOD”

Código: MC- UF-01
 Vigencia: 10-12-2027

11.2.3 Documento de solicitud de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD				Código: DOC S.M.P.003
SOLICITUD DE MATERIA PRIMA				
Orden de Producción N°:	.001			
Producto:				
Fecha:	Lunes, 3 de junio del 2024			
Cantidad (g/unidad)	Descripción	Costo unitario (\$)	Costo Total (\$)	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
			0,00	
Elaborado Por:	Aprobado Por:	Total	0,00	

Fecha de aprobación: s/f
 Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

STICKER PARA DESPACHO	
Fecha de despacho.	Nombre del solicitante.
Nombre de la materia prima.	Cantidad.
Firma despachador.	Firma Receptor

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	
Fecha de recepción.	
Descripción de los productos recibidos.	Cantidades verificadas.
Observaciones sobre la calidad o cualquier discrepancia.	
Firma del encargado de recepción.	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.4 Documento de requisición de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD				Codigo:	
				DOC S.R.M.P	
				001	
Solicitud de requisición de materia prima					
Datos del solicitante					
Nombre:					
Cargo:					
Contacto:					
Descripción de la materia prima requerida					
Fecha de entrega requerida					
Fecha limite:					
Firma del responsable					
Firma					
Fecha					
Aprobación					
Aprobado por:					
Fecha:					
Observaciones					

**RESTAURANT "URBAN FOOD"**

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

62

11.2.5 Documento de factura

RESTAURANTE URBAN FOOD			
Nombre del documento	Factura	Código	DOC. FACT 002
Número de la factura		Fecha	
Cliente			
Dirección			
Teléfono			
FACTURA			
Detalle de compra			
Catidad	Descripción	P.Unit	Subtotal
Subtotal			
IVA			
Total			
Método de pago	Efectivo	Tarjeta	Otro
Gracias por su visita!			
Elaborado Por:	BAR & CAFETERÍA		

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.6 Recepción de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD			
2024			
Nombre del documento:	Recepción de materia prima	Código:	DOC R.M.P 00
Detalles de la recepción			
Insumos recibidos:			
Inspección de calidad			
Verificación de cantidad			
Registro de temperaturas			
Aceptación o rechazo			
Firma del responsable			
		Nombre:	
		Fecha	
Observaciones			



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

64

11.2.7 Documento entrega de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD			
2024			
Nombre del informe	Entrega de materia prima	Código	DOC.E.M.P 004
Fecha de entrega			
Destinatario			
Dirección			
Remitente			
Descripción de la Entrega:			
El día [fecha], se llevó a cabo la entrega de materia prima para nuestro negocio de Bar y Cafetería ubicado en [dirección del negocio].			
Producto			
Tipo: [Especificar tipo y marca de producto]			
Cantidad: [Especificar cantidad en kilogramos o unidades]			
Observaciones y Notas Adicionales:			
Agradecemos su atención y quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional.			
Atentamente.-			
Firma del remitente			
Nombre del remitente			
Cargo del remitente			

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.8 Documento calendario de turnos

RESTAURANTE URBAN FOOD 			
Borrador Calendario de turnos			Código: DOC. C.T. 002
FECHA	CARGO	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE /NOCHE
		(7 AM- 3 PM)	(3 PM – 11 PM)
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES			
SABADO			
DOMINGO			
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.2.9 Documento de recopilación de información

Documento de Recopilación de Información para Asignación de Turnos de Empleados

1. Información General

- **Nombre del Empleado:** _____
- **Puesto de Trabajo:**
 - Bartender
 - Barista
 - Mesero
 - Personal de Limpieza
 - Otro: _____
- **Fecha de Ingreso:** _____

Manager de Bar y Cafetería Responsable: _____

2. Disponibilidad del Empleado

Días de la Semana Disponibles: (Marque todos los días que el empleado puede trabajar)

- Lunes
- Martes
- Miércoles
- Jueves
- Viernes
- Sábado
- Domingo

Horarios Disponibles: (Marque todos los horarios que el empleado puede trabajar)

- **Mañana (7:00 AM - 3:00 PM)**
 - Lunes
 - Martes
 - Miércoles
 - Jueves
 - Viernes
 - Sábado
 - Domingo
- **Tarde/Noche (3:00 PM - 11:00 PM)**
 - Lunes
 - Martes
 - Miércoles
 - Jueves
 - Viernes
 - Sábado
 - Domingo

Comentarios Adicionales sobre Disponibilidad:



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

67

- _____
- _____

3. Preferencias de Turnos

Preferencia de Días Libres: (Indique los días que el empleado prefiere tener libres, si es posible)

- _____

Preferencia de Horarios: (Indique el turno preferido del empleado, si tiene alguna preferencia específica)

- _____

Comentarios Adicionales sobre Preferencias:

- _____
- _____

4. Experiencia y Capacitación

Años de Experiencia en el Puesto:

- _____

Capacitaciones Recibidas: (Marque todas las capacitaciones completadas por el empleado)

- Manipulación de Alimentos
- Servicio al Cliente
- Preparación de Bebidas
- Seguridad e Higiene
- Otros: _____

Comentarios Adicionales sobre Capacitación:

- _____
- _____

5. Información de Contacto

Teléfono:

- _____

Correo Electrónico:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

• _____

Contacto de Emergencia:

- Nombre: _____
- Relación: _____
- Teléfono: _____

6. Aprobaciones y Confirmaciones

Firma del Empleado:

• _____

Fecha:

• _____

Firma del Manager de Bar y Cafetería:

• _____

Fecha:

• _____




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.10 Documento de registro de entrada y salida del personal

RESTAURANTE URBAN FOOD		
		Código: DOC. R.E. S. P. 003
REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE TURNOS – BAR & CAFETERIA		
NOMBRE DEL EMPLEADO:		
FECHA:		
TURNO DE LA MANANA		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
TURNO INTERMEDIO		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
TURNO DE LA TARDE		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
TURNO DE LA NOCHE		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
Observaciones: (Espacio para observaciones adicionales, como retrasos, cambios de turno etc.)		
Firma del Supervisor	Firma del Empleado	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.11 Documento de solicitud de menaje

RESTAURANTE URBAN FOOD 					
2024					
Nombre del documento:	Solicitud de menaje	Codigo:	DOC S.R.M 001		
Datos del solicitante					
Nombre:					
Cargo:					
Contacto:					
Descripción de menaje requerido					
Fecha de entrega requerida					
Fecha limite:					
Firma del responsable					
Firma					
Fecha					
Aprobación					
Aprobado por:					
Fecha:					
Observaciones					
Elaborado por:			BAR & CAFETERÍA		

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.12 Documento recepción de menaje

RESTAURANTE URBAN FOOD			
		2024	
Nombre del documento:	Recepción de menaje	Código:	INST R.M.P 0
Detalles de la recepción			
Insumos recibidos:			
Listado de insumos recibidos con todas las especificaciones			
Inspección de calidad			
Descripción de los procedimientos de inspección de calidad realizados para evaluar la frescura, integridad y condiciones de los insumos.			
Verificación de cantidad			
Registro de la cantidad recibida de cada insumo, comparándola con la cantidad solicitada en la orden de requisición.			
Registro de condiciones			
Aceptación o rechazo			
Determinación de la aceptación o rechazo de los insumos en base a los criterios de calidad establecidos.			
Firma del responsable			
Firma del responsable de recepción			
Fecha			
Observaciones			
Elaborado por:		BAR & CAFETERÍA	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

72

11.2.13 Documento de informe de menaje

RESTAURANTE URBAN FOOD			
Nombre del documento:	Entrega de menaje	Código	INST.E.M 001
Información General:			
Fecha de informe			
Responsable de la entrega			
Establecimiento			
Objetivo del Informe			
El presente informe tiene como objetivo documentar la entrega de menaje para el bar & cafetería, detallando los elementos entregados, su estado y cualquier observación relevante.			
Detalles de la entrega			
Fecha de Entrega	Colocar la fecha en la que se entrega.		
Descripción del Menaje Entregado:			
Listar detalladamente los elementos de menaje entregados, incluyendo platos, cubiertos, vasos, jarras, utensilios de cocina, entre otros			
Estado del Menaje:			
Describir el estado en el que se encuentra el menaje entregado, indicando si hay algún elemento dañado o en malas condiciones			
Observaciones			
Incluir cualquier observación relevante sobre la entrega, como necesidades de reposición, sugerencias para el mantenimiento o cualquier otro			

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.15 Documento de factura

RESTAURANTE URBAN FOOD				
FACTURA				
Factura: .001			Nombre:	
Código: DOC.F 002			Ruc:	
			Dirección:	
			Ciudad:	
			Fecha:	
Artículo	Cantidad	Descripción	Precio Unidad	P.Total
Forma de Pago			Base Imponible	
Envíos			Importe IVA	
			Total factura	
Entregué conforme			Recibí conforme	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.2.16 Documento de inventario de menaje existente

RESTAURANTE URBAN FOOD					
INVENTARIO DE MENAJE EXISTENTE					
Elaborado por:				Fecha:	Código: DOC. I.M.E.001
Categoría	Utensilios	Cantidad Necesaria	Cantidad Disponible	Estado (Bueno/Malo)	Notas/Reemplazos
Cuchillería	Cuchillos de Chef				
	Cuchillos de Pan				
	Cuchillos de Pelar				
Menaje de Cocina	Sartenes				
	Ollas				
	Cucharones				
Vajilla	Platos Grandes				
	Platos Pequeños				
	Tazas de Café				
Cristalería	Copas de Vino				
	Vasos de Agua				
	Vasos de Cocktail				
Bar	Cocteleras				
	Medidores de Licor				
Elaborado por:				Revisado por:	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

76

11.2.17 Documento para la supervisión del restaurante

RESTAURANTE URBAN FOOD						
FORMATO PARA SUPERVISIÓN GENERAL DEL RESTAURANTE						
Elaborado por:		Fecha:		Código: DOC. S.G.B.C. 002		
Fecha	Área Supervisada	Aspectos Revisados	Observaciones	Acciones Tomadas	Próxima Supervisión	
Elaborado por:			Revisado por:			

11.2.18 Formato para la verificación del estado de utensilios

RESTAURANTE URBAN FOOD					
FORMATO PARA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE UTENSILIOS					
Elaborado por:		Fecha:		Código: DOC.V.E.U.003	
Fecha	Categoría	Utensilio	Estado (Bueno/Malo)	Observaciones	
Elaborado por:		Revisado por:			

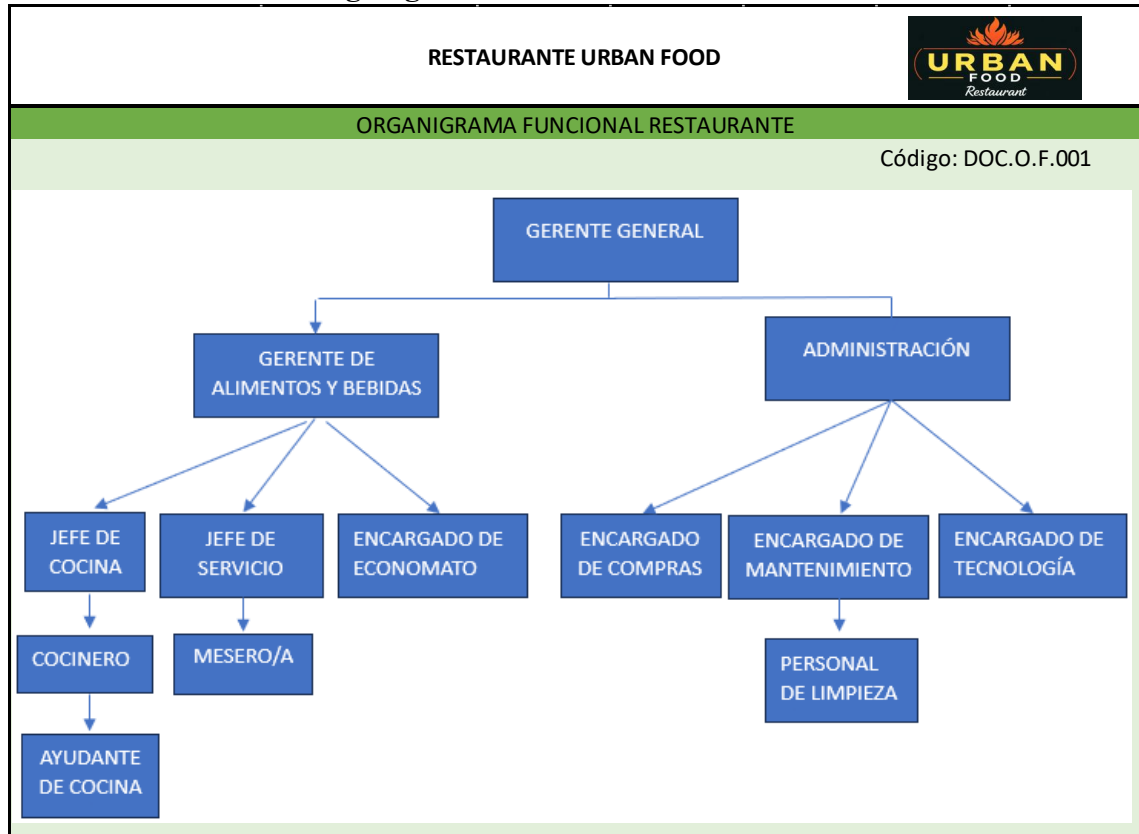
Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.2.19 Documento para el remplazo de menaje dañado

RESTAURANTE URBAN FOOD						
FORMATO PARA REEMPLAZO DE MENAJE DAÑADO						
Elaborado por:		Fecha:		Código: DOC.V.E.U.003		
Fecha de Reporte	Categoría	Utensilio	Cantidad Dañada	Descripción del Daño	Acción Tomada	Fecha de Reemplazo
Elaborado por:		Revisado por:				

11.2.20 Documento de organigrama funcional



Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.21 Documento de plan de capacitación

RESTAURANTE URBAN FOOD		
Código: DOC.P.C.002		
MATRIZ PLAN DE CAPACITACIÓN DEL RESTAURANTE		
CONTENIDOS Unidades y Temas	Horas	Recursos
Capítulo 1.		
Capítulo 2.		
Capítulo 3.		
Capítulo 4.		
Total Horas	0	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.2.23 Documento de evaluación de desempeño

RESTAURANTE URBAN FOOD						
Código: DOC.E.D.005						
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
Nombre del Empleado:					Calificación:	
Cargo:					Excelente:	5 Necesita mejorar: 1
Fecha de Evaluación:					Muy bueno:	4
Evaluador:					Bueno:	3
					Regular:	2
Atención al cliente:						
Cordialidad y Amabilidad: ¿El Empleado es cortés con los clientes?						
Resolución de problemas: ¿El empleado maneja bien las quejas y problemas de los clientes?						
Conocimiento del menú: ¿El empleado está bien informado sobre los productos y servicios que ofrece el bar cafetería?						
Habilidades Operativas:						
Eficiencia en el servicio: ¿El empleado sirve las órdenes de manera rápida y eficiente?						
Manejo de equipo. ¿El empleado sabe utilizar correctamente el equipo de bar y cafetería?						
Cumplimiento de procedimientos: ¿El empleado sigue las normas y procedimientos establecidos?						
Trabajo en Equipo:						
Colaboración con compañeros: ¿El empleado trabaja bien con sus compañeros de trabajo?						
Flexibilidad: ¿El empleado es flexible con los cambios de turno y tareas?						
Comunicación: ¿El Empleado se comunica de manera efectiva con el equipo?						

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.24 Documento borrador de calendario de turnos

RESTAURANTE URBAN FOOD 			
Borrador Calendario de turnos			Código: DOC. C.T. 002
FECHA	CARGO	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE /NOCHE
		(7 AM- 3 PM)	(3 PM – 11 PM)
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES			
SABADO			
DOMINGO			
Elaborado por: _____		Revisado por: _____	
_____		_____	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.25 Documento de registro de entrada y salida de turnos

RESTAURANTE URBAN FOOD		 Código: DOC. R.E. S. P. 005
REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE TURNOS – BAR & CAFETERIA		
NOMBRE DEL EMPLEADO:		
FECHA:		
TURNO DE LA MANANA		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
TURNO INTERMEDIO		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
TURNO DE LA TARDE		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
TURNO DE LA NOCHE		
Entrada	(Hora de entrada)	
Salida	(Hora de salida)	
Observaciones: (Espacio para observaciones adicionales, como retrasos, cambios de turno etc.)		
Firma del Supervisor	Firma del Empleado	



11.2.26 Documento informe de supervisión

RESTAURANTE URBAN FOOD			
Nombre del documento	Informe de supervisión	Código	DOC.I.S. 004
Fecha de Supervisión			
Supervisor			
Información General			
Ubicación			
Fecha y Hora de la Supervisión			
Infraestructura y Limpieza			
Estado General del Local		Si	No
El local está limpio y bien organizado. No se observaron desperdicios en las áreas visibles del comedor y la barra. Los muebles y equipos están en buen estado de conservación.			
Higiene y Seguridad Alimentaria		Si	No
Se observó que el personal utiliza guantes y delantales de forma adecuada en la preparación de alimentos. Las áreas de preparación de alimentos están limpias y ordenadas.			
Servicio al Cliente			
Interacción del Personal		Si	No
El personal mostró una actitud profesional y amigable hacia los clientes. Se atendieron las solicitudes de los clientes de manera rápida y eficiente.			
Calidad del Servicio		Si	No
Los pedidos fueron entregados correctamente y dentro de un tiempo razonable. La presentación de las bebidas y alimentos cumplió con los estándares del establecimiento.			
Cumplimiento de Procedimientos Operativos			
Operación del Bar y Cocina		Si	No
Se observó que los equipos de la barra y la cocina están en buen estado y se utilizan correctamente. El personal sigue los procedimientos de preparación y servicio según las normas establecidas.			
Horarios y Procedimientos de Apertura/Cierre		Si	No
Se verificó que el bar y la cafetería abrieron a tiempo según el horario establecido. Durante la supervisión del cierre, se observó que se siguieron los procedimientos adecuados para limpiar y cerrar el establecimiento.			
Gestión del Personal			
Asistencia y Presentación		Si	No
Todos los empleados estaban presentes y bien uniformados. No se reportaron ausencias no autorizadas durante la supervisión.			
Comunicación Interna		Si	No
La comunicación entre el personal y la gerencia fue efectiva durante la supervisión. Se notó colaboración entre los miembros del equipo para asegurar un servicio eficiente.			
Recomendaciones y Acciones Correctivas		Si	No
Implementar sesiones regulares de capacitación para mejorar las habilidades de servicio al cliente y asegurar el cumplimiento continuo de estándares. Revisar los procedimientos de inventario y establecer un sistema más eficiente para la gestión de productos perecederos.			
Elaborado por:			

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

11.2.27 Documento de comanda

Cantidad		Descripción del producto/ bebida	Precio unitario	Total
RESTAURANTE URBAN FOOD				
Comanda #		Código: DOC.C.B.C. 001		
Fecha:				
Datos del cliente:				
Nombre:				
Mesa:				
Total del Consumo:				
Observaciones:				
.....				
Firma del mesero				

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

87

RESTAURANTE URBAN FOOD 	Código: INSTR.RC.001
INSTRUCTIVO PARA REVISIÓN DE MENÚ	
Objetivo: Asegurarse de que el nuevo menú cumple con los estándares de calidad, presenta una oferta equilibrada y atractiva para los clientes, y refleja la identidad del bar cafetería.	
Pasos a seguir:	
1. Revisión del Contenido del Menú: Variedad de Opciones: Asegurarse de que el menú ofrece una variedad de opciones en cada categoría (bebidas, alimentos, postres). Equilibrio Nutricional: Verificar que las opciones incluyan opciones saludables y para diferentes dietas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.). Originalidad y Creatividad: Evaluar si hay elementos únicos que diferencien el menú del bar cafetería de la competencia.	
2. Análisis de Costos y Precios: Costo de Ingredientes: Revisar que los costos de los ingredientes no sean excesivamente altos para asegurar la rentabilidad. Precios Competitivos: Comparar los precios del menú con los de la competencia local para asegurar que sean competitivos y atractivos para los clientes. Márgenes de Ganancia: Confirmar que los precios establecidos proporcionen un margen de ganancia adecuado.	
3. Calidad y Sabor de los Platos: Pruebas de Sabor: Organizar una sesión de degustación con el personal y algunos clientes habituales para evaluar el sabor, la presentación y la calidad de los platos. Consistencia en la Preparación: Asegurarse de que los platos pueden ser preparados consistentemente con la misma calidad.	
4. Diseño y Presentación del Menú: Diseño Gráfico: Revisar que el diseño del menú sea atractivo, fácil de leer y refleje la identidad del bar cafetería. Fotografías: Verificar que las fotos de los platos sean profesionales y apetitosas. Descripción de Platos: Asegurarse de que las descripciones de los platos sean claras, atractivas y precisas.	
5. Evaluación de la Operatividad: Tiempo de Preparación: Confirmar que el tiempo de preparación de cada plato es razonable para evitar largas esperas. Disponibilidad de Ingredientes: Asegurarse de que los ingredientes necesarios estén fácilmente disponibles y sean de buena calidad. Capacidad del Personal: Verificar que el personal esté capacitado para preparar y servir todos los elementos del nuevo menú.	
6. Opiniones y Sugerencias: Feedback del Personal: Recoger opiniones y sugerencias del personal del bar cafetería, ya que son los que interactúan directamente con los clientes y preparan los platos. Encuestas a Clientes: Realizar encuestas o solicitar feedback a los clientes sobre el nuevo menú para identificar posibles mejoras.	
7. Ajustes Finales: Modificaciones Basadas en Feedback: Realizar ajustes finales en el menú basado en el feedback recibido. Prueba Piloto: Implementar el menú en un período de prueba antes de su lanzamiento oficial para realizar ajustes finales si es necesario.	
8. Lanzamiento del Menú: Promoción: Diseñar una estrategia de marketing para promocionar el nuevo menú, incluyendo redes sociales, publicidad local y eventos especiales. Capacitación del Personal: Asegurarse de que todo el personal esté completamente familiarizado con el nuevo menú y capacitado para responder preguntas de los clientes.	

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

88

11.3.2 Instructivo de requisición de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD		Código: INST.R.M.P. 002
INSTRUCTIVO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA		
1. Identificación de Necesidades		
<p>Paso 1: Evaluación de inventario.</p> <p>Realizar un inventario semanal de la materia prima disponible. Identificar los insumos que están por agotarse o que necesitan ser repuestos para cubrir las necesidades de producción programadas.</p> <p>Paso 2: Planificación de la producción.</p> <p>Revisar el calendario de pedidos y la producción planificada. Determinar las cantidades necesarias de cada tipo de materia prima para cumplir con los pedidos y la producción interna.</p>		
2. Preparación de la Solicitud		
<p>Paso 3: Uso del formato de requisición.</p> <p>Completar el formato de requisición de materia prima con los siguientes datos: Fecha de la requisición. Nombre del solicitante. Descripción detallada de la materia prima (nombre, cantidad, unidad de medida). Firma del solicitante.</p> <p>Paso 4: Verificación de datos.</p> <p>Revisar la precisión y completitud de la información proporcionada en el formato de requisición. Asegurarse de que las cantidades solicitadas coincidan con las necesidades identificadas y la planificación de la producción.</p>		
3. Aprobación de la Requisición		
<p>Paso 5: Presentación para aprobación.</p> <p>Entregar el formato de requisición al supervisor o gerente de producción para su revisión y aprobación. Explicar cualquier justificación adicional que pueda ser necesaria para la aprobación.</p> <p>Paso 6: Aprobación de la requisición.</p> <p>El supervisor o gerente revisará la requisición, asegurándose de que sea necesaria y justificada. Una vez aprobada, el supervisor o gerente firmará el formato y lo enviará al departamento de compras.</p>		

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



4. Proceso de Compra

Paso 7: Envío de la requisición al departamento de compras.

El departamento de compras recibirá la requisición aprobada y procederá a buscar proveedores adecuados. Comparar precios, calidad y tiempos de entrega de diferentes proveedores.

Paso 8: Emisión de la orden de compra.

Seleccionar al proveedor que ofrezca las mejores condiciones.

Emitir la orden de compra, asegurándose de incluir todos los detalles especificados en la requisición.

5. Recepción y Verificación

Paso 9: Recepción de la materia prima.

Al recibir la materia prima, el encargado de recepción debe verificar que los productos entregados coincidan. Revisar fechas de caducidad y condiciones de almacenamiento.

Paso 10: Registro de la recepción.

Completar el formato de recepción de materia prima, indicando:

Fecha de recepción.

Descripción de los productos recibidos.

Cantidades verificadas.

Observaciones sobre la calidad o cualquier discrepancia.

Firma del encargado de recepción.

6. Almacenamiento y Control

Paso 11: Almacenamiento adecuado.

Almacenar la materia prima recibida en las condiciones adecuadas para preservar su frescura y calidad. Etiquetar claramente los productos con fechas de recepción y caducidad.

Paso 12: Actualización de inventarios.

Actualizar los registros de inventario para reflejar las nuevas existencias.

Revisar y ajustar los niveles de inventario mínimos y máximos según las necesidades de producción.

7. Seguimiento y Evaluación

Paso 13: Evaluación periódica.

Realizar revisiones periódicas del proceso de requisición para identificar áreas de mejora.

Evaluar la eficacia del sistema de requisición en función de la disponibilidad y calidad de la materia prima.

Paso 14: Retroalimentación.

Recabar comentarios del personal involucrado en el proceso de requisición y compras.

Implementar mejoras basadas en la retroalimentación y las necesidades cambiantes de la producción.



11.3.3 Instructivo para despacho de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD		Código: INST.D.M.P. 003
INSTRUCTIVO PARA DESPACHO DE MATERIA PRIMA		
1. Solicitud de Materia Prima		
<p>Paso 1: Recepción de la solicitud.</p> <p>Recibir la solicitud de materia prima por parte del equipo de producción, completada con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">Fecha de la solicitud.Nombre del solicitante.Descripción detallada de la materia prima solicitada (nombre, cantidad, unidad de medida).Justificación de la solicitud.Fecha y hora requerida. <p>Paso 2: Verificación de la solicitud.</p> <p>Verificar que la solicitud esté debidamente completada y que las cantidades solicitadas estén disponibles en el almacén. Consultar con el supervisor o gerente de producción si hay dudas o inconsistencias.</p>		
2. Preparación del Despacho		
<p>Paso 3: Revisión del inventario.</p> <p>Comprobar las existencias en el almacén para confirmar que la materia prima solicitada está disponible. Registrar la solicitud en el sistema de control de inventario.</p> <p>Paso 4: Recolección de la materia prima.</p> <p>Recolectar la materia prima solicitada del almacén, siguiendo las directrices de almacenamiento para verificar que la calidad y las condiciones de la materia prima sean las adecuadas.</p> <p>Paso 5: Embalaje y etiquetado.</p> <p>Embalar la materia prima de manera segura y adecuada para evitar daños o contaminaciones. Etiquetar claramente cada paquete con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">Nombre de la materia prima.Cantidad.Fecha de despacho.Nombre del solicitante.		
3. Entrega de la Materia Prima		
<p>Paso 6: Documentación del despacho.</p> <p>En la parte posterior de la solicitud de materia prima poner el sello de entregado para verificar el despacho de la materia prima.</p> <p>Paso 7: Entrega al solicitante.</p> <p>Entregar la materia prima al solicitante, asegurándose de que este revise y confirme la recepción. Obtener la firma del solicitante en el formato de despacho como confirmación de que la materia prima ha sido entregada.</p>		
4. Actualización de Inventarios		
<p>Paso 8: Registro del despacho.</p> <p>Actualizar el sistema de control de inventario para reflejar la salida de la materia prima despachada. Archivar la documentación del despacho para mantener un registro preciso y accesible.</p>		
5. Seguimiento y Control		
<p>Paso 9: Monitoreo de inventarios.</p> <p>Realizar un seguimiento continuo del inventario para identificar necesidades futuras de reposición. Programar auditorías periódicas del inventario para asegurar la precisión de los registros.</p> <p>Paso 10: Retroalimentación.</p> <p>Recoger comentarios del equipo de producción sobre la calidad y disponibilidad de la materia prima despachada. Implementar mejoras en el proceso de despacho basadas en la retroalimentación recibida.</p>		

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.3.4 Instructivo para la entrega de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD		Código: INST.E.M.P. 004
INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DE MATERIA PRIMA		
1. Recepción del Pedido		
Paso 1: Preparación para la recepción. Notificar al personal de almacén sobre la llegada de la materia prima. Tener listo el formato de recepción de materia prima y cualquier equipo necesario para la descarga y		
Paso 2: Verificación inicial. Al recibir al proveedor, verificar la documentación de entrega (factura, nota de entrega, guía de remisión). Confirmar que la cantidad y tipo de materia prima coincidan con el pedido realizado.		
2. Descarga y Verificación		
Paso 3: Descarga segura. Supervisar la descarga de la materia prima, asegurándose de que se maneje con cuidado para evitar daños. Usar equipo adecuado para la manipulación de materiales pesados o voluminosos.		
Paso 4: Inspección de la calidad. Revisar cada lote de materia prima para asegurarse de que cumple con los estándares de calidad esperados: Verificar la integridad de los empaques. Comprobar fechas de caducidad. Evaluar las condiciones de almacenamiento y transporte (temperatura, humedad).		
Paso 5: Registro de la recepción. Luego de la entrega y el sello de despacho firmar las dos partes para registrar que se recibió la materia prima.		
3. Almacenamiento		
Paso 6: Almacenamiento adecuado. Transportar la materia prima verificada al área de almacenamiento designada. Colocar los productos de acuerdo a sus requisitos específicos de almacenamiento (refrigeración, Asegurarse de que los productos estén etiquetados con la fecha de recepción y fechas de caducidad para		
Paso 7: Actualización de inventarios. Actualizar el sistema de inventario para reflejar las nuevas existencias. Registrar cualquier discrepancia o problema encontrado durante la recepción.		
4. Documentación y Seguimiento		
Paso 8: Archivo de documentación. Guardar toda la documentación relacionada con la entrega (facturas, notas de entrega, formatos de Asegurarse de que todos los registros estén accesibles y actualizados.		
Paso 9: Comunicación interna. Informar al equipo de producción sobre la disponibilidad de la nueva materia prima. Registrar cualquier comentario o preocupación del equipo de producción respecto a la calidad o cantidad de la		
5. Control de Calidad y Retroalimentación		
Paso 10: Monitoreo de la calidad. Realizar controles de calidad periódicos para asegurarse de que la materia prima almacenada sigue Implementar procedimientos de manejo de materiales no conformes, en caso de encontrar productos		
Paso 11: Retroalimentación al proveedor. Proporcionar retroalimentación al proveedor sobre la calidad de la materia prima recibida. Establecer un canal de comunicación continuo para resolver cualquier problema y mejorar futuras entregas.		

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.3.5 Instructivo para la revisión del producto final

RESTAURANTE URBAN FOOD		Código: INST.R.P.F.006
INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN DEL PRODUCTO FINAL		
Objetivo: Garantizar que los productos servidos en el bar y la cafetería cumplan con los estándares de calidad establecidos, satisfagan las expectativas del cliente y mantengan la consistencia en la presentación y el sabor.		
Pasos a seguir:		
1. Revisión Visual del Producto: Presentación: Verificar que la presentación del producto sea atractiva y coherente con la imagen del establecimiento. Decoración y Garnish: Asegurarse de que los adornos, decoraciones y garnishes estén colocados correctamente y se vean frescos. Limpieza: Confirmar que el plato, vaso o taza esté limpio y libre de manchas o derrames.		
2. Control de Calidad del Sabor: Consistencia del Sabor: Probar el producto para asegurar que el sabor sea consistente con las recetas aprobadas. Temperatura: Verificar que las bebidas calientes estén a la temperatura adecuada y que las bebidas frías estén bien refrigeradas. Condimentos y Endulzantes: Asegurarse de que la cantidad de condimentos y endulzantes esté equilibrada y de acuerdo a la receta estándar.		
3. Evaluación de la Textura y Frescura: Textura Apropiada: Evaluar la textura del producto (por ejemplo, la cremosidad del café, la frescura del pan, la textura de los cocteles). Frescura de los Ingredientes: Confirmar que todos los ingredientes utilizados sean frescos y de alta calidad.		
4. Verificación de las Porciones: Tamaño de la Porción: Asegurarse de que las porciones sean consistentes y adecuadas según los estándares del menú. Cantidad de Ingredientes: Verificar que la cantidad de ingredientes en cada producto sea la correcta según la receta.		
5. Revisión de la Personalización: Solicitudes Especiales: Confirmar que cualquier solicitud especial del cliente haya sido atendida correctamente (por ejemplo, sin azúcar, leche de almendra en lugar de leche de vaca, etc.). Alergias y Restricciones Dietéticas: Verificar que se hayan cumplido todas las restricciones dietéticas y alérgicas comunicadas por el cliente.		
6. Evaluación de la Eficiencia del Servicio: Tiempo de Preparación: Medir el tiempo de preparación para asegurar que se sirva dentro del tiempo estándar establecido. Calidez del Servicio: Observar la interacción del personal con el cliente al entregar el producto, asegurando un servicio amable y profesional		
7. Revisión del Feedback del Cliente: Opiniones de los Clientes: Recoger y revisar las opiniones y comentarios de los clientes sobre el producto servido. Respuestas a Críticas: Analizar las críticas constructivas y planificar mejoras continuas basadas en el feedback recibido.		
8. Documentación y Mejora Continua: Registro de Revisiones: Mantener un registro detallado de las revisiones y evaluaciones realizadas para identificar tendencias y áreas de mejora. Capacitación Continua: Programar sesiones de capacitación periódicas para el personal, enfocándose en áreas de mejora identificadas durante las revisiones.		

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



11.3.6 Instructivo de corrección de recetas

RESTAURANTE URBAN FOOD		Código: INST.C.R.007
INSTRUCTIVO DE CORRECCIÓN DE RECETAS		
1. Preparación para la Corrección		
1. Revisión Inicial:		
Recopilar Recetas: Obtener todas las recetas nuevas y existentes que se desean corregir. Definir Objetivos: Establecer claramente los objetivos de la corrección, como mejorar el sabor, reducir costos, simplificar la preparación, etc.		
2. Equipo de Corrección:		
Formar un equipo con el chef o encargado de cocina, personal clave del equipo de cocina, y un representante del personal de servicio para obtener una perspectiva completa.		
2. Análisis de las Recetas Actuales		
1. Evaluación de Ingredientes:		
Revisar la lista de ingredientes de cada receta. Verificar la disponibilidad y costo de los ingredientes. Identificar posibles sustituciones que mantengan o mejoren la calidad y reduzcan costos.		
2. Métodos de Preparación:		
Evaluar los métodos de preparación y cocción. Identificar posibles mejoras en técnicas para aumentar la eficiencia y consistencia.		
3. Presentación:		
Revisar la presentación de los platos. Asegurarse de que la presentación sea atractiva y consistente con la imagen del bar y cafetería.		
3. Pruebas de Recetas		
1. Preparación de Pruebas:		
Preparar cada receta según las instrucciones actuales. Realizar pruebas en condiciones reales de la cocina del bar y cafetería.		
2. Evaluación Sensorial:		
Evaluar el sabor, la textura, el aroma y la apariencia de cada receta. Recoger feedback del equipo de cocina y del personal de servicio.		
3. Análisis de Costos:		
Calcular el costo de producción de cada receta. Comparar el costo con el precio de venta para asegurar un margen de ganancia adecuado.		
4. Ajustes en las Recetas		
1. Modificación de Ingredientes:		
Ajustar cantidades o sustituir ingredientes para mejorar el sabor, reducir costos o mejorar la disponibilidad. Mantener el balance nutricional y la calidad del producto final.		
2. Ajuste de Métodos de Preparación:		
Optimizar tiempos de cocción y técnicas de preparación para mejorar la eficiencia. Incluir pasos detallados para asegurar consistencia en cada preparación.		
3. Mejoras en la Presentación:		
Probar diferentes presentaciones para mejorar la apariencia del plato. Asegurarse de que las porciones sean adecuadas y estéticamente agradables.		

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



5. Validación y Documentación

1. Validación Final:

Realizar una última ronda de pruebas con las recetas ajustadas.
Asegurarse de que las recetas cumplan con los estándares de sabor, presentación y costo.

2. Documentación Detallada:

Redactar las recetas finales con instrucciones claras y detalladas.
Incluir listas de ingredientes con cantidades precisas y métodos de preparación paso a paso.

3. Manual de Recetas:

Compilar todas las recetas corregidas en un manual de cocina accesible para todo el personal.
Incluir fotografías de la presentación final para referencia.

6. Entrenamiento del Personal

1. Capacitación del Equipo de Cocina:

Organizar sesiones de entrenamiento para el equipo de cocina sobre las nuevas recetas.
Asegurarse de que todo el personal entienda y pueda seguir las nuevas instrucciones.

2. Capacitación del Personal de Servicio:

Informar al personal de servicio sobre los cambios en el menú y las nuevas recetas.
Asegurarse de que puedan describir adecuadamente los platos a los clientes.

7. Implementación y Monitoreo

1. Introducción Progresiva:

Introducir las recetas corregidas de manera gradual en el menú.
Monitorear la aceptación de los clientes y la eficiencia en la cocina.

2. Feedback Continuo:


Recoger feedback continuo del personal y los clientes.
Hacer ajustes adicionales según sea necesario para mejorar aún más las recetas.

3. Evaluación Regular:

Realizar evaluaciones periódicas de las recetas para asegurar que se mantengan en los estándares deseados.
Mantenerse al día con las tendencias culinarias y hacer ajustes según sea necesario.



11.3.7 Instructivo para la revisión del menú

RESTAURANTE URBAN FOOD			Código: INST.R.M.008
INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN DE MENÚ			
1. Preparación para la Revisión			
1. Recolección de Datos:			
Ventas: Recopilar datos de ventas de los últimos seis meses a un año.			
Comentarios de Clientes: Analizar reseñas y encuestas de satisfacción.			
Inventario y Costos: Revisar costos de ingredientes y disponibilidad de productos.			
2. Equipo de Revisión:			
Formar un equipo que incluya al gerente del bar cafetería, el chef o encargado de cocina, el personal de servicio y un analista financiero si es posible.			
2. Análisis del Menú Actual			
1. Evaluación de Popularidad:			
Identificar los platos y bebidas más y menos vendidos.			
Analizar las tendencias de consumo según diferentes horarios y días de la semana.			
2. Evaluación de Rentabilidad:			
Calcular el costo de cada ítem del menú.			
Determinar el margen de ganancia de cada producto.			
Comparar la rentabilidad con la popularidad para identificar platos que deben mantenerse, promocionarse o eliminarse.			
3. Calidad y Presentación:			
Revisar la calidad y consistencia de la presentación de los platos.			
Evaluar el feedback de los clientes sobre el sabor y presentación.			
3. Revisión de la Oferta del Menú			
1. Diversidad y Variedad:			
Asegurarse de que el menú ofrezca una variedad adecuada de opciones para diferentes gustos y necesidades dietéticas (vegetariano, vegano, sin gluten, etc.).			
2. Estacionalidad y Temporalidad:			
Incluir productos de temporada que puedan ser más frescos y económicos.			
Considerar la incorporación de menús especiales o promociones temporales.			
3. Actualización de Ingredientes:			
Revisar si hay ingredientes que se puedan sustituir por opciones más frescas o económicas sin sacrificar la calidad.			

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



<p>4. Diseño y Presentación del Menú</p> <p>1. Claridad y Legibilidad:</p> <p>Asegurarse de que el diseño del menú sea claro y fácil de leer. Usar tipografía y colores que faciliten la lectura.</p> <p>2. Descripción de los Ítems:</p> <p>Describir los platos de manera atractiva pero concisa. Incluir información sobre ingredientes principales, métodos de cocción y cualquier característica especial (como orgánico, libre de gluten, etc.).</p> <p>3. Precios y Categorías:</p> <p>Organizar los ítems de manera lógica (entradas, principales, postres, bebidas). Verificar que los precios sean competitivos y reflejen el valor percibido.</p>
<p>5. Prueba y Ajustes</p> <p>1. Pruebas Internas:</p> <p>Realizar pruebas de sabor y presentación con el equipo. Ajustar recetas y presentaciones según el feedback recibido.</p> <p>2. Feedback de Clientes:</p> <p>Introducir cambios de manera gradual y recoger opiniones de los clientes. Realizar encuestas o análisis de ventas de los nuevos ítems.</p>
<p>6. Implementación Final</p> <p>1. Entrenamiento del Personal:</p> <p>Capacitar al personal sobre los cambios en el menú. Asegurarse de que el personal pueda explicar los nuevos ítems y sugerir maridajes o combinaciones.</p> <p>2. Promoción del Nuevo Menú:</p> <p>Anunciar el nuevo menú a través de redes sociales, el sitio web del bar cafetería y material promocional en el local. Considerar promociones especiales para atraer a los clientes a probar los nuevos productos.</p>
<p>7. Seguimiento y Evaluación Continua</p> <p>1. Monitoreo de Desempeño:</p> <p>Continuar monitoreando las ventas y la satisfacción del cliente. Hacer ajustes según sea necesario basado en el desempeño de los nuevos ítems y feedback recibido.</p> <p>2. Revisión Periódica:</p> <p>Establecer un calendario para revisiones periódicas del menú (por ejemplo, cada seis meses). Mantenerse al día con las tendencias gastronómicas y las preferencias cambiantes de los clientes.</p>



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

97

11.3.8 Instructivo proceso de compra


RESTAURANTE URBAN FOOD			
Nombre del instructivo:	Proceso de compra	Código:	INST P.C 001
Descripción			
El proceso de compra para el área de bar y cafetería de un restaurante es fundamental para garantizar el abastecimiento adecuado de materias primas. A continuación, se detalla un instructivo para llevar a cabo este proceso de manera efectiva:			
Identificación de Necesidades:			
Determinar las necesidades específicas de materias primas para el área de bar y cafetería, considerando el menú, la demanda esperada y los estándares de calidad requeridos.			
Búsqueda de Proveedores:			
Identificar y evaluar proveedores potenciales que ofrezcan los insumos necesarios, considerando aspectos como calidad, precio, y capacidad de suministro.			
Solicitud de Cotizaciones:			
Solicitar cotizaciones detalladas a los proveedores seleccionados, especificando las cantidades requeridas y los términos de entrega.			
Comparación de Cotizaciones:			
Analizar las cotizaciones recibidas para seleccionar al proveedor más conveniente en función de los criterios establecidos, como calidad, precio y condiciones de entrega.			
Negociación y Formalización:			
Negociar los términos de la compra con el proveedor seleccionado, asegurando acuerdos favorables en cuanto a precios, plazos de entrega y condiciones de pago. Posteriormente, formalizar el pedido de acuerdo a los términos acordados.			
Seguimiento del Proceso de Entrega:			
Supervisar el cumplimiento de los plazos de entrega establecidos, asegurando que los insumos lleguen en las condiciones acordadas.			
Recepción y Almacenamiento:			
Verificar la calidad y cantidad de los insumos al momento de la recepción, asegurando un adecuado almacenamiento de acuerdo a las normativas sanitarias.			
Registro y Control de Inventarios:			
Registrar la entrada de los insumos en el inventario, manteniendo un control preciso de las existencias y realizando ajustes según sea necesario.			

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



11.3.9 Instructivo de almacenamiento de materia prima

RESTAURANTE URBAN FOOD			
2024			
Nombre del instructivo:	Almacenamiento de materia prima	Código:	INST A.M.P 002
Almacenamiento de Café			
Almacenar el café en un lugar fresco y seco, lejos de la luz solar directa y del calor excesivo. Utilizar contenedores herméticos para preservar el aroma y sabor del café. Rotar el café siguiendo el principio "Primero en entrar, primero en salir" para garantizar la frescura.			
Almacenamiento de Licores y Bebidas Alcohólicas			
Mantener las botellas de licor en un área fresca y oscura, lejos de fuentes de calor. Asegurarse de que las botellas estén bien tapadas para evitar la evaporación y la contaminación. Etiquetar claramente las botellas con la fecha de apertura y el tipo de licor.			
Almacenamiento de Frutas y Vegetales			
Guardar las frutas y vegetales en el refrigerador o en un lugar fresco y ventilado para preservar su frescura. Realizar una inspección regular para desechar productos en mal estado y evitar la propagación de			
Almacenamiento de Productos Secos			
Mantener estos productos en recipientes herméticos para evitar la humedad y la contaminación. Almacenar en un lugar fresco y seco, lejos de fuentes de calor y humedad. Etiquetar los recipientes claramente con el nombre del producto y la fecha de apertura.			
Almacenamiento de Productos Refrigerados y Congelados			
Controlar la temperatura de los refrigeradores y congeladores para garantizar que se mantenga dentro de los rangos recomendados. Rotular los productos con la fecha de recepción y la fecha de caducidad para un seguimiento			
REALIZADO POR:		BAR & CAFETERÍA 2024	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

99

11.3.10 Instructivo del calendario de turnos

RESTAURANTE URBAN FOOD 			
Nombre de documento: Calendario de turnos			Código: DOC. C.T. 001
FECHA	CARGO	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE /NOCHE
		(7 AM- 3 PM)	(3 PM – 11 PM)
LUNES	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena
MARTES	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena
MIERCOLES	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena
JUEVES	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena
VIERNES	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena
SABADO	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena
DOMINGO	Bartender	Ana	Luis
	Barista	Juan	Elena

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

100


11.3.11 Instructivo de almacenamiento de menaje

RESTAURANTE URBAN FOOD			
Nombre del Instructivo	Almacenamiento de menaje	Código	INST A.M 002
Selección y Dotación Inicial:			
La dotación inicial de menaje y utensilios para un bar y cafetería debe incluir platos, cubiertos, tazas, jarras, herramientas de cocina, ollas, sartenes, así como contenedores de almacenamiento de alimentos.			
Almacenamiento y Organización:			
establece un sistema de almacenamiento que facilite el acceso rápido al menaje necesario durante las operaciones diarias. Diseña un plano del almacén que establezca claramente las diferentes áreas y espacios.			
Mantenimiento y Limpieza:			
Después del uso, el menaje debe ser lavado de manera adecuada y reposicionado en su lugar correspondiente, siguiendo pautas estrictas de limpieza y desinfección.			
Control de Stock e Inventario:			
Realiza un inventario periódico para tener un control de la mercancía, generar reportes financieros y asegurar una óptima operación en el establecimiento			
Capacitación del Personal:			
Contar con un equipo bien formado es esencial. La maquinaria y el menaje más sofisticados no sirven de nada sin un equipo capacitado para su uso adecuado			


Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1

**11.3.12 Instructivo para completar la comanda**

RESTAURANTE URBAN FOOD	
	
INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA COMANDA	
Encabezado: En la parte superior de la comanda, escribir el nombre o logotipo de la cafetería para identificar el establecimiento. Dejar un espacio para la fecha y hora en que se toma la comanda.	
Información del cliente: escribir el nombre del cliente o la mesa a la que se está atendiendo. En caso de ser necesario apuntar el número de mesa donde se encuentra el cliente.	
Detalles del pedido: enumerar todos los productos disponibles en el menú de la cafetería. Para cada producto, proporcionar una descripción clara y detallada, incluyendo cualquier opción o variante disponible (tamaño, tipo de leche, sabor, etc.) Indicar la cantidad de cada producto.	
Anotaciones especiales: dejar un área designada para anotar cualquier instrucción especial o requerimiento del cliente. Esto puede incluir alergias alimentarias, intolerancias, preferencias dietéticas.	
Total: calcular el total de la comanda sumando el precio de cada producto seleccionado,	

11.3.13 Instructivo para revisión inicial de necesidades

RESTAURANTE URBAN FOOD		
		
INSTRUCTIVO PARA REVISIÓN INICIAL DE NECESIDADES		
Categoría	Utensilio	Norma
Cuchillería	Cuchillos de Chef	Mantener afilados y en buen estado
	Cuchillos de Pan	Lavar y secar adecuadamente después de cada uso
	Cuchillos de Pelar	Mantener afilados y en buen estado
Menaje de Cocina	Sartenes	Revisar mangos y recubrimientos regularmente
	Ollas	Revisar por abolladuras y asegurar tapas encajan bien
	Cucharones	Lavar y secar adecuadamente después de cada uso
Vajilla	Platos Grandes	Revisar por astillas o grietas antes de cada uso
	Platos Pequeños	Revisar por astillas o grietas antes de cada uso
	Tazas de Café	Lavar y desinfectar adecuadamente después de cada uso
Cristalería	Copas de Vino	Lavar y secar adecuadamente después de cada uso
	Vasos de Agua	Revisar por grietas y astillas antes de cada uso
	Vasos de Cocktail	Revisar por grietas y astillas antes de cada uso
Bar	Cocteleras	Asegurar que las partes móviles funcionan correctamente
	Medidores de Licor	Mantener limpios y en buen estado

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

102

11.3.14 Instructivo para limpieza profunda de menaje

RESTAURANTE URBAN FOOD				
INSTRUCTIVO PARA LIMPIEZA PROFUNDA DE MENAJE				
Área	Frecuencia	Normas de Limpieza	Productos Utilizados	Responsable
Bar	Semanal	Limpieza completa de superficies, desinfección de equipos, revisión de existencias	Desinfectante de superficies, detergente multiusos, paños de limpieza	Encargado de Bar
Cafetería	Semanal	Limpieza de mesas y sillas, desinfección de menaje, barrido y fregado del suelo	Desinfectante de superficies, detergente para vajilla, paños de limpieza	Encargado de Cafetería
Cocina	Diaria	Limpieza y desinfección de encimeras, limpieza de electrodomésticos, revisión de almacenamiento	Desinfectante de superficies, detergente multiusos, desengrasante	Jefe de Cocina
Baños	Diaria	Limpieza y desinfección de inodoros y lavabos, reposición de suministros, barrido y fregado del suelo	Desinfectante de baño, detergente para suelos, paños de limpieza	Personal de Limpieza
Áreas Comunes	Semanal	Barrido y fregado de suelos, limpieza de ventanas y puertas, desinfección de superficies	Desinfectante de superficies, detergente para suelos, limpiacristales	Personal de Limpieza
Aprobado por: _____				

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

103

11.3.15 Instructivo de manual de roles y responsabilidades

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Gerente general

OBJETIVO:

Supervisar, organizar y dirigir todas las operaciones del restaurante

REPORTAR A:

FUNCIONES:

- Planificar, dirigir y controlar las actividades del restaurante.
- Gestionar el presupuesto, controlar costos y maximizar la rentabilidad.
- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal.
- Implementar y monitorear el sistema de gestión de calidad y procesos establecidos.
- Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y resolver problemas operativos.
- Evaluar el desempeño del personal y proponer mejoras continuas.
- Garantizar el cumplimiento de normas de higiene, seguridad y calidad.
- Negociar con proveedores para la adquisición de insumos de alta calidad.
- Planificar estrategias de marketing y promociones para atraer clientes.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 25 años

Experiencia: Mínimo 1 años en cargos similares

Estudios: Mínimo cuarto nivel. Msc. En ciencias administrativas

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANTE "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

104

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Gerente de alimentos y bebidas

OBJETIVO:

Supervisar y garantizar la calidad en la preparación de alimentos y bebidas, alineándolos con los estándares del restaurante.

REPORTAR A:

Gerente General.

FUNCIONES:

- Coordinar las actividades del personal de cocina y servicio.
- Diseñar y actualizar el menú, considerando tendencias y preferencias del cliente.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y bioseguridad.
- Supervisar el control de inventarios y economato.
- Capacitar al personal en temas relacionados con alimentos y bebidas.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 25 años

Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares

Estudios: Mínimo tercer nivel Lic. Gastronomía

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	---

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

105

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Administrador		
OBJETIVO: Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales para asegurar la operatividad eficiente del restaurante.		
REPORTAR A: Gerente general		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la contabilidad y la administración financiera. • Coordinar las compras y pagos a proveedores. • Administrar las contrataciones y capacitaciones del personal. • Elaborar informes de gestión para la gerencia. • Controlar el cumplimiento de normativas legales y laborales. 		
REQUISITOS: Género: Masculino o femenino Edad: 25 años Experiencia: Experiencia mínima de 2 años en administración. Estudios: Título en Administración de Empresas o Contabilidad.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

Manual de funciones de: Restaurante "Urban Food"

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	--

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Jefe de cocina		
OBJETIVO: Coordinar y supervisar las operaciones del área de cocina, garantizando la calidad, presentación y sabor de los platos servidos		
REPORTAR A: Gerente general		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Planificar y diseñar menús atractivos, rentables y de alta calidad.• Supervisar la preparación de alimentos, siguiendo las recetas y estándares de calidad.• Controlar el uso eficiente de insumos y minimizar el desperdicio de alimentos.• Capacitar y coordinar al personal de cocina (ayudantes y asistentes).• Garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad alimentaria.• Revisar y controlar la limpieza y el mantenimiento de los equipos y utensilios de cocina.• Realizar inventarios periódicos y reportar necesidades de insumos y equipos.		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 25 años Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares Estudios: Mínimo tercer nivel: Lic. Gastronomía Características: Buena actitud, atento, creativo.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

Manual de funciones de: Restaurante "Urban Food"

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

107

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Avudante de cocina

OBJETIVO:

Apoyar al chef en la preparación de los alimentos y garantizar el orden y limpieza del área de trabajo.

REPORTAR A:

Chef principal

FUNCIONES:

- Realizar la mise en place: limpieza, corte y preparación previa de ingredientes.
- Apoyar en la preparación de platos según las indicaciones del chef.
- Limpiar y desinfectar utensilios, equipos y áreas de trabajo después de su uso.
- Mantener el orden en las áreas de almacenamiento de insumos.
- Apoyar en la recepción de insumos y verificar la calidad de los productos entregados.
- Clasificar y almacenar insumos según las normas de higiene y seguridad.

REQUISITOS:

Género: Masculino o femenino

Edad: 20 años

Experiencia: Mínimo 1 años en cargos similares

Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Manual de funciones de: Restaurante "Urban Food"

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANTE "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

108

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001

CARGO:

Jefe de servicio

OBJETIVO:

Dirigir y supervisar todas las operaciones del restaurante, asegurando la calidad del servicio, la rentabilidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

REPORTAR A:

Propietario del restaurante

FUNCIONES:

- Diseñar y ejecutar estrategias para alcanzar los objetivos del restaurante.
- Supervisar la gestión de los diferentes áreas: Administrativa, Cocina y Servicio.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 25 años

Experiencia: Experiencia mínima de 3 años en un cargo similar.

Características: Habilidades de liderazgo, toma de decisiones y resolución de problemas

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	---

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
--	----------------------------	----------------------------------

CARGO:

Mesera

OBJETIVO:

Brindar atención cordial y eficiente a los clientes, asegurando una experiencia positiva en el restaurante.

REPORTAR A:

Chef principal

FUNCIONES:

- Recibir y saludar cordialmente a los clientes al ingresar al restaurante.
- Asignar mesas y entregar el menú.
- Tomar los pedidos de manera precisa y comunicarlos al área de cocina.
- Servir alimentos y bebidas a los clientes de forma oportuna.
- Verificar la satisfacción de los clientes durante el servicio.
- Retirar los platos y utensilios usados de las mesas y mantener el orden del comedor.
- Apoyar en la limpieza y preparación de mesas entre servicios.
- Atender y resolver las solicitudes y quejas de los clientes con amabilidad.

REQUISITOS:

Género: Indistinto

Edad: 20 años

Experiencia: Mínimo 1 años en cargos similares

Formación: Mínimo secundaria. Título de bachillerato o equivalente

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Manual de funciones de: Restaurante "Urban Food"

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	--

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1




RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

110

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Cajera		
OBJETIVO: Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios, asegurando precisión y eficiencia en las transacciones.		
REPORTAR A: Gerente general		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Realizar la facturación de los pedidos y emitir comprobantes de pago.• Gestionar pagos en efectivo, tarjeta de crédito/débito y otros medios electrónicos.• Llevar el control del cierre de caja diario, garantizando la precisión en los ingresos.• Recibir reservas de clientes y registrar datos necesarios en el sistema.• Colaborar con el área de servicio en la recepción de clientes durante horas pico.• Resolver dudas o inquietudes relacionadas con los pagos y facturas.• Mantener ordenado y limpio el espacio de trabajo (área de caja).		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 20 años Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

111

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Encargado de economato		
OBJETIVO: Gestionar el almacenamiento, inventarios y distribución de insumos necesarios para la operación del restaurante.		
REPORTAR A: Administrador		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de insumos y productos entregados por proveedores. • Realizar controles de inventarios periódicos. • Asegurar el correcto almacenamiento de los productos. • Coordinar con cocina y compras para mantener el stock necesario. 		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 25 años Experiencia: Conocimientos en manejo de sistemas de control de inventarios. Experiencia previa en gestión de inventarios o economato.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

Manual de funciones de: Restaurante "Urban Food"

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	--

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

112

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Encargado de compras		
OBJETIVO: Gestionar las adquisiciones de insumos y productos necesarios para el funcionamiento del restaurante.		
REPORTAR A: Administrador		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Identificar y negociar con proveedores confiables.• Realizar pedidos según las necesidades del restaurante.• Controlar la calidad y cantidad de los productos adquiridos.• Mantener registros actualizados de las compras realizadas.• Buscar alternativas para optimizar costos sin afectar la calidad.		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 20 años Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía Características: Buena actitud, atento, creativo.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	--

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

113

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Encargado de mantenimiento		
OBJETIVO: Asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos del restaurante.		
REPORTAR A: Administrador		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Realizar inspecciones periódicas de las instalaciones.• Coordinar y ejecutar reparaciones y mantenimientos preventivos.• Supervisar el funcionamiento de equipos críticos como refrigeradores y cocinas.• Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad en el área técnica.• Gestionar el inventario de herramientas y materiales de mantenimiento.		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 20 años Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares Características: Buena actitud, atento, creativo, capacidad de liderazgo.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	--

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

114

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Encargado de tecnología		
OBJETIVO: Gestionar y mantener los sistemas tecnológicos del restaurante para garantizar su correcto funcionamiento.		
REPORTAR A: Administrador		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Supervisar y mantener los equipos informáticos y de punto de venta (POS).• Implementar mejoras tecnológicas según las necesidades del restaurante.• Garantizar la seguridad de la información y los sistemas.• Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas.• Coordinar con proveedores de tecnología para reparaciones y actualizaciones.		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 20 años Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía Características: Buena actitud, responsable, atento, creativo.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

	RESTAURANTE "URBAN FOOD"	Fecha de elaboración 17/12/2024
--	---------------------------------	--

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

115

	MANUAL DE FUNCIONES	Código MFAP 001
CARGO: Personal de limpieza		
OBJETIVO: Mantener las áreas del restaurante limpias y ordenadas, garantizando un ambiente higienizado para clientes y empleados.		
REPORTAR A: Encargado de mantenimiento		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza diaria de todas las áreas del restaurante.• Asegurar el correcto manejo y almacenamiento de productos de limpieza.• Informar sobre daños o necesidades de reparación en las instalaciones.• Apoyar en el montaje y limpieza de eventos especiales.• Cumplir con las normas de higiene y seguridad establecidas.		
REQUISITOS: Género: Indistinto Edad: 20 años Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares Estudios: Mínimo tercer nivel: Tecnólogo en gastronomía Características: Buena actitud, atento, creativo.		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

116

11.3.16 Instructivo para la evaluación de desempeño del personal

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

117

R+B2:J86ESTaurante URBAN FOOD		Código: INST.RED.003
Instructivo para la Revisión de la Evaluación de Desempeño del Personal del Restaurante		
Objetivo Proveer una guía clara y detallada para realizar la revisión de la evaluación de desempeño del personal del restaurante, asegurando una evaluación justa, objetiva y constructiva.		
Procedimiento 1. Preparación de la Evaluación Recopilación de Información: Reúna datos relevantes sobre el desempeño del empleado durante el periodo evaluado. Esto puede incluir observaciones directas, feedback de clientes, registros de ventas, incidencias reportadas, etc. Formulario de Evaluación: Asegúrese de tener el formulario de evaluación listo, tal como se describe en el formato anterior.		
2. Revisión por Categorías Atención al Cliente: Evalúe la cordialidad y amabilidad del empleado con los clientes. Revise cómo maneja el empleado las quejas y problemas de los clientes. Verifique el conocimiento del empleado sobre el menú y los productos ofrecidos. Habilidades Operativas: Observe la eficiencia del empleado en el servicio. Confirme que el empleado sabe utilizar correctamente el equipo del bar cafetería. Asegúrese de que el empleado sigue las normas y procedimientos establecidos. Trabajo en Equipo: Evalúe la colaboración del empleado con sus compañeros de trabajo. Verifique la flexibilidad del empleado ante cambios de turno y tareas. Revise la efectividad de la comunicación del empleado con el equipo. Responsabilidad y Puntualidad: Confirme el cumplimiento de horarios del empleado. Evalúe la fiabilidad del empleado para completar sus tareas sin supervisión constante. Observe la responsabilidad del empleado en sus deberes. Higiene y Presentación Personal: Verifique que el empleado mantiene una apariencia limpia y adecuada. Confirme que el empleado sigue las normas de higiene establecidas.		
3. Asignación de Calificaciones Para cada categoría, asigne una calificación según el siguiente criterio: Excelente (5) Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Necesita mejorar (1) Asegúrese de ser objetivo y basarse en evidencia concreta para asignar cada calificación.		
4. Comentarios Específicos Proporcione comentarios específicos y constructivos en cada categoría. Destaque tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora.		

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT “URBAN FOOD”

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

118

<p>5. Evaluación General</p> <p>Calcule la calificación total promediando las calificaciones obtenidas en cada categoría. Redacte comentarios generales sobre el desempeño del empleado, destacando logros y áreas de mejora.</p>
<p>6. Plan de Acción</p> <p>Identifique las áreas de mejora y proponga acciones específicas para abordar estas áreas. Asegúrese de que las acciones recomendadas sean claras y alcanzables.</p>
<p>7. Revisión y Firma</p> <p>Revise la evaluación completa para asegurarse de que no haya errores o inconsistencias. Presente la evaluación al empleado en una reunión cara a cara. Explique cada punto de la evaluación, responda preguntas y discuta el plan de acción. Obtenga la firma del empleado y del evaluador en el documento.</p>
<p>8. Seguimiento</p> <p>Establezca fechas para revisiones de seguimiento y asegúrese de que el plan de acción se esté llevando a cabo. Monitoree el progreso del empleado y proporcione feedback continuo.</p>
<p>Consejos Adicionales</p> <p>Transparencia y Honestidad: Sea transparente y honesto durante la evaluación y la revisión. Los empleados valoran la sinceridad y la claridad.</p> <p>Empatía y Comprensión: Muestre empatía y comprensión hacia las situaciones personales y profesionales del empleado.</p> <p>Feedback Constructivo: Enfoque el feedback en el comportamiento y las acciones, no en la personalidad del empleado.</p> <p>Fomentar el Crecimiento: Utilice la evaluación como una herramienta para fomentar el crecimiento y el desarrollo profesional del empleado.</p>

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

119

11.3.17 Instructivo de gestión de horarios

RESTAURANTE URBAN FOOD			
Nombre del instructivo	Gestión de horarios	Código	INST.G.H 001
Objetivo			
Este instructivo tiene como objetivo establecer un proceso efectivo para la gestión de horarios en el bar y cafetería, asegurando una cobertura adecuada del personal y optimizando la eficiencia operativa.			
Planificación inicial			
Evalúa las horas pico de actividad y los días más ocupados de la semana. Considera las áreas críticas que requieren personal, como la barra, la cocina y			
Definición de Roles y Responsabilidades:			
Enumera los diferentes roles necesarios, como baristas, camareros, cocineros, personal de limpieza, entre otros. Especifica las responsabilidades y habilidades requeridas para cada puesto.			
Elaboración del Horario:			
Incluye días de la semana, fechas, horas de inicio y finalización de cada turno, y nombre del empleado asignado.			
Publicación del Horario			
Publica el horario de trabajo en un lugar accesible para todos los empleados, como un tablón de anuncios físico o digital. Considera el uso de aplicaciones móviles o herramientas en línea para			
Seguimiento del Cumplimiento del Horario:			
Supervisa la asistencia y puntualidad de los empleados según el horario establecido. Registra cualquier ausencia o cambio no programado y gestiona las			
Revisión Periódica			
Evalúa la efectividad del horario en términos de cobertura de personal, satisfacción del cliente y eficiencia operativa. Realiza reuniones regulares con el equipo para discutir posibles mejoras en			
Elaborado por:		Pablo Ramírez	

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



RESTAURANT "URBAN FOOD"

Código: MC- UF-01

Vigencia: 10-12-2027

120

11.3.18 Reglamento interno de trabajo

RESTAURANTE URBAN FOOD			Código: INSTR.R.I.T. 002
Reglamento Interno de Trabajo para Restaurate			
1. Introducción			
El presente reglamento establece las normas y procedimientos que deben seguir los empleados del bar y cafetería para asegurar un ambiente de trabajo seguro, eficiente y agradable. Es obligatorio que todos los empleados conozcan y cumplan con estas disposiciones.			
2. Horarios de Trabajo			
2.1. Horarios de Apertura y Cierre			
Lunes a Jueves: 7:00 AM - 11:00 PM Viernes a Sábado: 7:00 AM - 11:00 AM Domingo: 7:00 AM - 11:00 PM			
2.2. Turnos de Trabajo			
Turno de Mañana: 6:00 AM - 2:00 PM Turno de Tarde: 2:00 PM - 10:00 PM Turno de Noche: 10:00 PM - 6:00 AM			
2.3. Registro de Asistencia			
Todos los empleados deben registrar su entrada y salida en el sistema de check-in/check-out. La llegada tarde repetida puede resultar en acciones disciplinarias.			
3. Normas de Conducta			
3.1. Puntualidad y Asistencia			
Se espera que los empleados lleguen a tiempo para sus turnos. Las ausencias deben ser notificadas con al menos 24 horas de anticipación, excepto en casos de emergencia.			
3.2. Presentación y Uniforme			
Todos los empleados deben presentarse con el uniforme limpio y en buen estado. El uso de identificaciones es obligatorio durante el horario de trabajo.			
3.3. Comportamiento Profesional			
Tratar a clientes y colegas con respeto y cortesía. Mantener una actitud positiva y colaborativa en el lugar de trabajo.			

Fecha de aprobación: s/f

Versión: 1



4. Procedimientos de Trabajo
<p>4.1. Atención al Cliente</p> <p>Saludar a los clientes al llegar y despedirse al irse. Tomar pedidos de manera precisa y eficiente. Resolver las quejas de los clientes de forma rápida y profesional.</p>
<p>4.2. Preparación de Bebidas y Alimentos</p> <p>Seguir las recetas y procedimientos establecidos. Mantener la estación de trabajo limpia y organizada. Informar al manager de cualquier falta de ingredientes.</p>
<p>4.3. Limpieza y Mantenimiento</p> <p>Realizar tareas de limpieza al inicio y al final de cada turno. Reportar cualquier problema de mantenimiento al manager inmediatamente.</p>
<p>5. Seguridad e Higiene</p>
<p>5.1. Normas de Higiene</p> <p>Lavarse las manos regularmente y usar guantes cuando sea necesario. Mantener el cabello recogido y usar gorros o redes si es necesario. No usar joyas que puedan contaminar los alimentos.</p>
<p>5.2. Seguridad en el Trabajo</p> <p>Seguir las normas de seguridad establecidas para el uso de equipos. Informar inmediatamente de cualquier accidente o incidente al manager. Participar en las capacitaciones de seguridad obligatorias.</p>
<p>6. Uso de Equipos y Recursos</p>
<p>6.1. Equipos de Trabajo</p> <p>Usar los equipos de manera responsable y de acuerdo a las instrucciones. Reportar cualquier malfuncionamiento o daño al manager.</p>
<p>6.2. Recursos del Establecimiento</p> <p>Usar los recursos (ingredientes, materiales de limpieza, etc.) de manera eficiente. No desperdiciar ni malgastar los recursos del establecimiento.</p>
7. Políticas de Comunicación
<p>7.1. Comunicación Interna</p> <p>Mantener una comunicación abierta y honesta con todos los miembros del equipo. Informar a los supervisores de cualquier problema o inquietud.</p>
<p>7.2. Uso de Dispositivos Móviles</p> <p>El uso de dispositivos móviles personales está permitido solo en las áreas designadas y durante los descansos. Los teléfonos deben estar en modo silencioso durante el horario de trabajo.</p>



8. Medidas Disciplinarias		
8.1. Faltas y Sanciones Faltas Leves: Llegadas tardías, descuidos menores en la presentación personal, etc. Pueden resultar en advertencias verbales. Faltas Graves: Ausencias sin justificación, maltrato a clientes o colegas, incumplimiento de normas de seguridad. Pueden resultar en advertencias escritas, suspensiones o despido. 8.2. Procedimiento Disciplinario Todas las acciones disciplinarias serán documentadas y discutidas con el empleado. El empleado tiene derecho a presentar su versión de los hechos.		
9. Capacitación y Desarrollo		
9.1. Programas de Capacitación Todos los empleados deben participar en las capacitaciones obligatorias. Se ofrecerán oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua. 9.2. Evaluación de Desempeño Se realizarán evaluaciones periódicas del desempeño para identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.		
10. Revisión y Actualización del Reglamento		
10.1. Revisión Periódica Este reglamento será revisado y actualizado anualmente o según sea necesario. Los cambios serán comunicados a todos los empleados con anticipación. 10.2. Comentarios y Sugerencias Los empleados pueden enviar sus comentarios y sugerencias sobre el reglamento al manager o al gerente general.		
11. Aceptación del Reglamento		
Firma del Empleado:	Nombre:	Fecha:
Firma del Manager de Bar y Cafetería:	Nombre	Fecha:



11.3.19 Instructivo para la revisión del informe de supervisión

RESTAURANTE URBAN FOOD	
Instructivo para la Revisión del Informe de Supervisión	
Este instructivo detalla los pasos necesarios para realizar una revisión efectiva del informe de supervisión del bar y cafetería, asegurando el cumplimiento de los estándares operativos, de servicio y de higiene.	
1. Información General del Informe	
<p>Documento: Informe de Supervisión Código: DOC.I.S. 004 Fecha de Supervisión: [Fecha de la supervisión] Supervisor: [Nombre del supervisor] Ubicación: [Nombre y dirección del establecimiento] Fecha y Hora de la Supervisión: [Fecha y hora específica]</p>	
2. Procedimientos de Revisión	
<p>2.1. Cumplimiento de Procedimientos Operativos</p> <p>Verificar que todos los procedimientos operativos establecidos se han seguido correctamente. Marque "Sí" o "No" en la sección correspondiente. Acciones: Documente cualquier desviación y proponga acciones correctivas si es necesario.</p> <p>2.2. Servicio al Cliente</p> <p>Evaluar el servicio al cliente proporcionado durante el turno de supervisión. Verifique que todas las solicitudes de los clientes fueron atendidas de manera rápida y eficiente. Observe la actitud del personal hacia los clientes. Acciones: Recomendar capacitaciones adicionales si se encuentran deficiencias.</p> <p>2.3. Gestión del Personal</p> <p>Revisar la asistencia y presentación del personal. Confirme que todos los empleados estaban presentes y bien uniformados. Verifique que no hubo ausencias no autorizadas. Evaluar la comunicación interna entre el personal y la gerencia. Asegúrese de que la comunicación fue efectiva y que hubo colaboración entre los miembros del equipo. Acciones: Sugerir mejoras en la gestión del personal o en la comunicación si se observan problemas.</p> <p>2.4. Infraestructura y Limpieza</p> <p>Inspeccionar el estado general del local. Verifique que el local está limpio y bien organizado. Asegúrese de que no haya desperdicios visibles en las áreas del comedor y la barra. Compruebe que los muebles y equipos están en buen estado. Acciones: Anotar cualquier problema de infraestructura o limpieza y recomendar acciones correctivas.</p>	

Fecha de aprobación: s/f
Versión: 1



<p>2.5. Operación del Bar y Cocina</p> <p>Observar el uso y estado de los equipos en la barra y la cocina. Asegúrese de que los equipos están en buen estado y se utilizan correctamente. Verifique que el personal sigue los procedimientos de preparación y servicio establecidos. Acciones: Documentar cualquier mal uso de equipos o desviaciones en los procedimientos de preparación y proponer soluciones.</p> <p>2.6. Horarios y Procedimientos de Apertura/Cierre</p> <p>Verificar que el bar y la cafetería abrieron y cerraron según el horario establecido. Confirme que se siguieron los procedimientos adecuados para limpiar y cerrar el establecimiento. Acciones: Sugerir mejoras en los procedimientos de apertura/cierre si se observan problemas.</p> <p>2.7. Higiene y Seguridad Alimentaria</p> <p>Inspeccionar el uso de guantes y delantales por parte del personal durante la preparación de alimentos. Asegúrese de que las áreas de preparación de alimentos están limpias y ordenadas. Acciones: Recomendar sesiones de capacitación sobre higiene y seguridad alimentaria si se encuentran deficiencias.</p>
<p align="center">3. Recomendaciones y Acciones Correctivas</p>
<p>Capacitación: Implementar sesiones regulares de capacitación para mejorar las habilidades de servicio al cliente y asegurar el cumplimiento continuo de estándares. Gestión de Inventario: Revisar los procedimientos de inventario y establecer un sistema más eficiente para la gestión de productos perecederos.</p>
<p align="center">4. Registro y Documentación</p>
<p>Elaborado por: [Nombre del supervisor] Fecha: [Fecha de elaboración]</p>
<p align="center">5. Firma y Aprobación</p>
<p>Firma del Supervisor:</p> <p>Firma del Gerente de Bar y Cafetería:</p>
<p align="center">Anexos</p>
<p>Informe Completo de Supervisión Fotografías de las Áreas Supervisadas (si aplica) Lista de Asistencia del Personal</p>

7 CONCLUSIONES

- El análisis FODA permitió identificar fortalezas como la calidad de los ingredientes y la ubicación estratégica del restaurante. Sin embargo, se evidenció una falta de estandarización en los procesos internos y una debilidad en la capacitación del personal, lo que afecta la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Las oportunidades de crecimiento se relacionan con la incorporación de nuevas tecnologías y la diversificación del menú, mientras que las amenazas principales incluyen la competencia creciente y la volatilidad de las preferencias de los clientes.
- Se detectaron inconsistencias en la gestión de inventarios y en la atención al cliente, lo que genera demoras en los pedidos y errores en la entrega. Esto afecta directamente la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio.
- Los resultados de las encuestas mostraron que los clientes valoran altamente la calidad de los ingredientes y el sabor de los platos, pero perciben deficiencias en la rapidez del servicio y en la variedad del menú, lo que podría limitar la fidelización.
- La capacitación se identificó como un factor clave para mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente. Sin un programa regular de formación, el personal tiende a cometer errores recurrentes y muestra una falta de consistencia en la ejecución de sus tareas. Con esto se da respuesta a la primera pregunta de investigación: ¿Qué pretendo resolver con el diseño de un plan de mejora para el restaurante “Urban Food”?
- Las estrategias propuestas incluyen la implementación de manuales de calidad, el uso de tecnología para optimizar los procesos operativos y la creación de programas de fidelización para los clientes. Estas acciones pueden incrementar la satisfacción del cliente y la competitividad del restaurante. Con esto se da respuesta a la segunda pregunta de investigación: ¿Cómo se puede mejorar la calidad de los ingredientes que se utilizan en la preparación de los platos del restaurante Urban Food para mejorar el sabor y la frescura de los mismos?
- Una cultura organizacional orientada a la mejora continua y al compromiso con la calidad puede transformar positivamente la experiencia del cliente. La falta de comunicación y coordinación interna afecta la eficiencia y la calidad del servicio.

- Se constató que la relación con proveedores confiables es crucial para garantizar la frescura y calidad de los ingredientes. Sin embargo, se identificaron oportunidades para mejorar la rotación de inventarios y reducir el desperdicio.
- El uso de herramientas tecnológicas, como sistemas de gestión de inventarios y aplicaciones para la toma de pedidos, puede mejorar significativamente la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Con esto se da respuesta a la tercera pregunta de investigación: ¿Cómo se puede mejorar la atención y el servicio al cliente en el restaurante Urban Food para evitar errores en la entrega del pedido y mejorar la satisfacción del cliente?

8 RECOMENDACIONES

- Diseñar un manual de procesos internos que aborde las debilidades identificadas y potencie las fortalezas del restaurante.
- Introducir sistemas de control de inventarios para reducir errores y garantizar la disponibilidad de insumos frescos.
- Incorporar procesos más eficientes en la cocina y diseñar un menú que equilibre innovación y preferencias tradicionales.
- Establecer talleres y sesiones de formación continua para mejorar las habilidades del personal en atención al cliente y manejo de alimentos.
- Promover una comunicación interna efectiva y una cultura orientada al cliente mediante reuniones periódicas y sistemas de incentivos.
- Negociar acuerdos de suministro con proveedores locales que garanticen insumos frescos y de alta calidad, ajustándose a las necesidades del restaurante.
- Implementar tecnologías como sistemas de pedidos digitales y gestión de clientes para optimizar la experiencia del cliente y la operación del restaurante.
- Diseñar estrategias para recompensar a los clientes frecuentes, como descuentos o promociones personalizadas.
- La futura línea de investigación que este estudio propone es: Analizar la relación entre la implementación de manuales de calidad y la productividad en el restaurante.

9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez. (2014). La seguridad en la planificación turística de Galicia.
<https://www.redalyc.org/pdf/510/51001603.pdf>
- Álvarez. (2020). *Turismo Activo*.
<http://turismo.de-mas.net/def-Turismo%20activo.html>
- Alzuetta, J.(2012). Sistema de gestión de la calidad. Tesis de grado. ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN.
<https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Aráujo. (2019). *El turismo activo como modalidad turística en expansión*.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/2879/2806>
- Buckley. (2017). *El turismo activo como modalidad turística en expansión*.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/2879/2806>
- Castellón, M. &. (2013). SciELO. En U. d. Cienfuegos (Ed.). La Habana , Cuba .
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433595003>.
- Chacón, D., López, A., & González, G. (abril de 2022). SciElo. Ciudad de México .
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-57052022000100217
- Asamblea Nacional de Ecuador (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Art 327.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Escuela Europea de Excelencia. (14 de julio de 2022). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad*. .
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2022/07/implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-8-pasos-clave-en-la-certificacion-de-iso-9001/>
- Fundación Universidad Región de Murcia. (marzo de 2017). Manual de Calidad .
https://www.enae.es/sites/default/files/sites/default/files/imagenes-editor/manual_calidad.pdf
- Gouvea, R., & Hranaiova, J. (2013). *DETERMINACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES AMBIENTALES EN LA DEMANDA TOTAL DEL TURISMO EN AMERICA LATINA*. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-DeterminacionDeLaImportanciaDeLasVariablesAmbienta-6943397.pdf>
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Método Juran* (5ta ed.). Mexico : McGraw-Hill Interamericana.
<https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Fernández, A. (2000). *Manual y Procedimiento de un sistema de calidad ISO 9001-2000*. Centro para la calidad Asturias.

<https://mural.uv.es/anrogon/calidad/ISO%209001-2000.pdf>

Landívar. (2019). *Plan de desarrollo turístico para la zona de la piragua, Pichincha.*

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1665/1/45517_1.pdf

Mendoza, R. M. (2016). Análisis de las políticas para el turismo en Ecuador con énfasis en el turismo rural comunitario.

[file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasPoliticasyParaElTurismoEnEcuadorConEnf-5772016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasPoliticasyParaElTurismoEnEcuadorConEnf-5772016%20(1).pdf)

Pérez. (2019). *El régimen del turismo activo en España.*

<file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-ElRegimenDelTurismoActivoEnEspanaDesdeLaPerspectiv-3215847.pdf>

Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida. (2021). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida.*

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>

Pupiales. (2018). *Estrategias de turismo de aventura como alternativa de desarrollo turístico comunitario de la Esperanza.*

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7863/1/PIUIETH002-2018.pdf>

Suárez, R. (2017). Manual de calidad. Universidad Veracruzana. Páginas, 14.

www.uv.mx/orgmet/files/2012/12/sgcuv-ge-m-015.pdf

Stuhlmuller. (2019). *Diseño de una guía para la operación del ciclismo de montaña como oferta del turismo activo.*

<https://repositorio.puce.edu.ec/items/826fca49-ad6a-49d9-a92c-39be4bf6145b>

Universidad Veracruzana . (2015). *Calidad .*

<https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/conceptos-de-calidad.pdf>

Velasco. (2017). *Turismo de aventura para potenciar los atractivos turísticos del cantón lago agrio provincia de Sucumbíos.*

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4264>

10.- ANEXOS.

10.1 Encuesta

Encuesta para personas económicamente activas de la ciudad de San Gabriel

Objetivo: El objetivo de esta encuesta es indagar sobre: Las buenas prácticas de manufactura en restaurante Urban Food de la Ciudad de San Gabriel. Este instrumento ha sido diseñado por un estudiante de la carrera de Gastronomía de la PUCE Ibarra. Los datos recolectados tendrán un uso estrictamente académico, agradecemos su colaboración.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con su experiencia en restaurantes de la ciudad de San Gabriel, particularmente en el restaurante Urban Food. Por favor, responda sinceramente. Las respuestas son confidenciales.

Datos demográficos:

1. Edad:

- a) 18-25 años
- b) 26-35 años
- c) 36-45 años
- d) 46-55 años
- e) 56 años o más

2. Género:

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Prefiero no decirlo

3. Nivel de educación:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico/tecnológico
- d) Universitario
- e) Posgrado

4. ¿Con qué frecuencia visita restaurantes en San Gabriel?

- a) Una vez por semana
- b) Varias veces a la semana
- c) Una vez al mes
- d) Raramente

Parte I: Experiencia en el restaurante Urban Food

5. ¿Ha visitado el restaurante Urban Food?

- a) Sí
- b) No

6. Si su respuesta fue afirmativa, ¿con qué frecuencia visita Urban Food?

- a) Una vez por semana
- b) Varias veces al mes
- c) Una vez al mes
- d) Raramente

7. ¿Cómo calificaría la calidad de los platos servidos en Urban Food? (Escala de Likert: 1 = Muy mala, 5 = Excelente)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. ¿Cómo evalúa el servicio al cliente en Urban Food? (Escala de Likert: 1 = Muy deficiente, 5 = Excelente)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la frescura y calidad de los ingredientes utilizados en los platos de Urban Food?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Parte II: Satisfacción y mejoras

10. ¿Cuáles son las principales razones por las que visita Urban Food? (Opción múltiple, seleccione hasta 3)

- a) Calidad de la comida

- b) Variedad del menú
- c) Precio accesible
- d) Servicio al cliente
- e) Ambiente del local
- f) Ubicación conveniente

**11. ¿Ha experimentado algún problema con el servicio al cliente en Urban Food?
(Dicotómica)**

- a) Sí
- b) No

**12. En caso de haber experimentado problemas, ¿qué tipo de problemas ha
tenido? (Opción múltiple)**

- a) Demora en la entrega del pedido
- b) Errores en el pedido
- c) Mala actitud del personal
- d) Ningún problema
- e) Otro (especificar): _____

**13. ¿Qué tan satisfecho está con la relación calidad-precio en Urban Food?
(Escala de Likert: 1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. ¿Qué tan probable es que recomiende Urban Food a otras personas? (Escala del 1 al 10, donde 1 = Nada probable y 5 = Muy probable)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en Urban Food? (Opción múltiple, seleccione hasta 2)

- a) Variedad del menú
- b) Rapidez del servicio
- c) Calidad de los ingredientes
- d) Actitud del personal
- e) Ambiente del local

Parte III: Preferencias gastronómicas

16. ¿Qué tan importante es para usted que un restaurante utilice ingredientes frescos y de calidad? (Escala de Likert: 1 = Nada importante, 5 = Muy importante)

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

17. ¿Qué tipo de cocina prefiere en los restaurantes de San Gabriel? (Opción múltiple)

- a) Tradicional/local
- b) Internacional
- c) Fusión
- d) Rápida

18. ¿Cuáles son los tres factores más importantes para usted al elegir un restaurante? (Ranking: 1 = Más importante, 3 = Menos importante)

- a) Calidad de la comida
- b) Precio
- c) Servicio al cliente
- d) Ubicación
- e) Ambiente del restaurante

10.2 Guion de entrevista

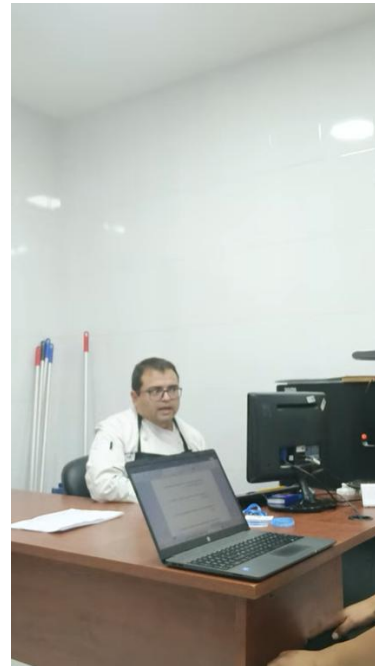
Objetivo de la entrevista: Explorar la visión y experiencia de emprendedores exitosos para comprender estrategias que podrían mejorar los procesos y la calidad en el restaurante Urban Food.

Preguntas:

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de calidad en su negocio?
2. ¿Cuáles considera que son los factores clave para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?
3. En su opinión, ¿cómo se puede mejorar la atención al cliente en un restaurante local?

4. ¿Qué importancia le atribuye a la capacitación constante del personal en su negocio?
5. ¿Qué estrategias ha implementado para asegurar la frescura y calidad de los productos que ofrece?
6. ¿Cómo maneja los comentarios o quejas de los clientes en su negocio?
7. ¿Podría compartir algún reto significativo que haya enfrentado en la gestión de su negocio y cómo lo superó?
8. Desde su experiencia, ¿qué recomendación le daría a un restaurante que busca mejorar su calidad en el servicio y en los productos?
9. ¿Cómo considera que las innovaciones tecnológicas pueden ayudar a mejorar los procesos en los negocios gastronómicos?
10. ¿Qué importancia tiene la relación con los proveedores en la mejora continua de un restaurante?

10.3 Fotografías de entrevista.



La siguiente entrevista se realiza al Mgs. Juan Carlos Echeverria con relación a la oferta de un producto de calidad y servicio que se ofrece en un restaurante de expendio de alimentos.