



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TEMA:**

**“Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora”**

**AUTORES:**

**Beltrán Barrera Adrián Alejandro  
Herbas Abad David Josué**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y  
Hoteleras**

**TUTOR:**

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, MA, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Beltrán Barrera Adrián Alejandro y Herbas Abad David Josué** como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

**TUTORA**

---

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, MA, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Adrián Alejandro Beltrán Barrera**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019**

**EL AUTOR**

---

**Adrian Alejandro Beltrán Barrera**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **David Josué Herbas Abad**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019**

**EL AUTOR**

---

**David Josué Herbas Abad**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Adrián Alejandro Beltrán Barrera**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019**

**EL AUTOR:**

---

**Adrián Alejandro Beltrán Barrera**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, David Josué Herbas Abad**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019**

**EL AUTOR:**

---

**David Josué Herbas Abad**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora**, presentado por los estudiantes **Beltrán Barrera Adrián Alejandro** y **Herbas Abad David Josué** fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0% por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://secure.arkund.com/view/46792373-366382-419430#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTs>. The page displays the URKUND logo and a document analysis report for the file "TT\_Beltran - Herbas\_arkund.doc" (ID: D47903544). The report indicates that the document was presented on 2019-02-13 13:21 (-05:00) by Shirley Segura (shirley.segura@cu.ucsg.edu.ec) and received at shirley.segura.ucsg@analysis.arkund.com. The message subject is "TT - BELTRAN Y HERBAS" with a link to "Mostrar el mensaje completo". The analysis result shows that 0% of the 22 pages consist of text present in 0 sources.

Documento	<a href="#">TT_Beltran - Herbas_arkund.doc</a> (D47903544)
Presentado	2019-02-13 13:21 (-05:00)
Presentado por	Shirley Segura (shirley.segura@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	shirley.segura.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT - BELTRAN Y HERBAS <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 22 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

---

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, MA, Mgs.**  
**TUTOR**

## **Agradecimiento**

Dedico este trabajo a mis padre, ya que siempre he contado con su apoyo desde siempre, y guiándome para ser mejor cada día.

A mis profesores que gracias a ellos que me formaron desde que inició esta etapa universitaria y me han ayudado.

A mis amigos incondicionales Roberto, José David, Kevin, Christian, Mario, y Paola por haberme ayudado en todos los momentos difíciles y haberme ayudado a superarlos.

**Adrián Alejandro Beltrán Barrera**



## **Agradecimiento**

Al finalizar este proyecto quiero agradecer a mis padres por su ejemplo de perseverancia y paciencia, también un profundo agradecimiento a nuestro creador por permitirme culminarlos.

También agradecer a amigos, compañeros por su ayuda en ciertos aspectos, de igual manera quiero agradecer a la tutora por impartir sus conocimientos y de esa manera culminar este proyecto. Gracias a todos por haberme ayudado.

**David Josué Herbas Abad**

## **Dedicatoria**

Dedico esta oportunidad de lograr y terminar una etapa más de mi vida a mis padres Manuel Beltrán Paredes y Carmen Barrera Sánchez por ser la base fundamental de mi formación y educación, por la cual les debo mi vida y mis logros.

A mi hermana Arianna, del cual soy ejemplo de perseverancia y esfuerzo en las metas que me propongo.

A cada uno de mis compañeros de aula quienes siempre estuvieron ahí para brindarme su mano, apoyo y paciencia cuando la necesita, siempre estaré agradecido con cada uno de ellos.

Y por último a Paola Mosquera, a quien respeto y considero como mi mejor amiga, la cual siempre me ha demostrado su total solidaridad, aconsejándome, siendo paciente e incondicional en todo momento y que ha estado ahí cuando he necesitado un apoyo.

**Adrián Alejandro Beltrán Barrera**

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada en especial mis padres David y Patricia por todo su esfuerzo, apoyo y amor incondicional, a pesar de todo han estado ahí para ayudarme y enseñarme a ser una mejor persona. Gracias a ellos (mis padres) y a mi hermana Zulay he podido culminar una etapa de mi vida sin ellos no pudo haber sido posible por esa razón muchas gracias por formar parte de mi vida.

**David Josué Herbas Abad**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, MA, Mgs.**  
TUTOR

---

**Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

---

**Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Econ. Luis Fernando Albán Alaña, Mgs.**  
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Beltrán Barrera Adrián Alejandro</b>	
<b>Herbas Abad David Josué</b>	

---

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, MA, Mgs.  
TUTOR**

## Índice

Índice .....	viii
Índice de Tablas .....	xi
Índice de Figuras .....	xii
Índice de Apéndices .....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción .....	2
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del Problema.....	3
Preguntas de investigación.....	3
Objetivos de la investigación .....	4
Justificación .....	4
Capítulo I .....	6
Marco teórico .....	6
Plan de mejoras.....	6
Teoría del modelo de los Cinco Aspectos de la Comida (FAMM) .....	9
Teoría del ciclo de Deming .....	11
Teoría de la calidad.....	13
La lealtad del cliente en relación a la calidad del servicio .....	13
Marco conceptual .....	14
Calidad .....	14
Demanda .....	14
Oferta gastronómica.....	14
Plan de mejoras.....	14
Restaurantes.....	14
Espacio Turístico .....	14
Turismo Gastronómico .....	15
Marco legal.....	15
Ley de Turismo.....	15
Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) .....	16
Plan de Turismo 2020 .....	16

Registro de actividades turísticas para establecimientos de alimentos y bebidas.....	16
Marco referencial.....	17
Patio de comidas de Playa Varadero (Posorja) .....	17
Sector La Ronda (Quito).....	18
Capítulo II.....	21
Metodología de la investigación .....	21
Enfoque mixto .....	21
Alcance de la investigación descriptivo.....	21
Método deductivo .....	22
Técnicas de investigación .....	22
Población y muestra.....	22
Tamaño de la muestra.....	23
Resultados de las encuestas.....	24
Resultados de la entrevista.....	30
Capítulo III.....	31
Situación actual del Cantón Daule .....	31
Análisis PEST .....	32
Resultados de la observación a los establecimientos de la Aurora .....	39
Condición actual de los establecimientos de alimentos y bebidas .....	40
Análisis FODA del sector Los Arbolitos .....	45
Capítulo IV.....	48
Plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en el sector Los Arbolitos, La Aurora .....	48
Objetivos de la propuesta.....	48
Estrategias de la propuesta.....	48
Costo total de implementación del plan.....	54
Teoría del Ciclo de Deming aplicada al Plan de Mejoras.....	56
Planear .....	56
Hacer.....	56
Actuar .....	56
Verificar .....	56
Planear .....	57
Hacer.....	57

Actuar .....	58
Verificar .....	58
Conclusiones .....	59
Recomendaciones .....	60
Referencias bibliográficas.....	61
Apéndices.....	1
Apéndice A: Encuesta.....	1
Apéndice B: Entrevistas.....	4
Apéndice C: Fichas de observación.....	6



## Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Establecimientos de Riocentro El Dorado .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 2 Establecimientos reconocidos del sector Los Arbolitos .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 3. Establecimientos del sector Los Arbolitos.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 4. Análisis FODA del sector Los Arbolitos.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5. Detalle de la implementación de la propuesta.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 6. Ciclo de Deming aplicado para el GAD de Daule .....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 7. Ciclo de Deming aplicado a los propietarios de los establecimientos.....</i>	<i>57</i>

## Índice de Figuras

<i>Figura 1. Pasos para elaborar un plan de mejoras. Tomado de: Marco General para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora .....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 2. Modelo Cinco Aspectos De La Comida (FAMM). Tomado de: The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants .....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 3. Círculo del Ciclo de Deming. ....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 4. Playa Varadero.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 5. Patio de comidas Playa Varadero.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 6. La Ronda.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 7. Muelle de San Lorenzo .....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 8. Género de los entrevistados.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 9. Edad de los entrevistados .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 10. Número de veces que la gente visita un restaurante .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 11. Las personas con quienes visitan el restaurante.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 12. Restaurantes conocidos por los entrevistados .....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 13. Encuestado responde si han visitado los restaurantes encuestados .....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 14. Restaurantes visitados .....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 15. Calificación de los restaurantes.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 16. Aspectos por mejorar en los establecimientos .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 17. Aspectos a implementar para generar concurrencia .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 18. Medios de comunicación donde los entrevistados se enteran de novedades. ....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 19. Mapa Daule y sus alrededores. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule .....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 20. Ampliación de La Aurora. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule (2013) .....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 21. Actividades económicas de Daule. Fuente: Plan de Ordenamiento y desarrollo territorial 2015 2025.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 22. Aporte del PIB a la Agricultura en Ecuador. Fuente: Banco Mundial..</i>	<i>34</i>
<i>Figura 23. Aporte del PIB a la Agricultura en Ecuador. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 24. Producción de toneladas de arroz del año 2016. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 25. Valor Agregado Bruto. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.....</i>	<i>35</i>

<i>Figura 26. Porcentaje que aporta Hoteles y Restaurantes en el cantón Daule.</i>	
<i>Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.</i>	36
<i>Figura 27. Edad de la población del cantón Daule. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.</i>	36
<i>Figura 28. Migración hacia el cantón Daule. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule</i>	37
<i>Figura 29. Distribución de la Población Económicamente Activa. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.</i>	37
<i>Figura 30. Porcentaje de analfabetismo por género y por parroquia. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.</i>	38
<i>Figura 31. Disponibilidad de teléfono móvil. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.</i>	38
<i>Figura 32. Disponibilidad de internet. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.</i>	39
<i>Figura 33. Sector Los Arbolitos</i>	42
<i>Figura 34. Restaurante del Sector Los Arbolitos</i>	42

## Índice de Apéndices

Apéndice A: Encuesta.....	1
Apéndice B: Entrevistas.....	4
Apéndice C: Fichas de observación.....	6

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación consiste en analizar los establecimientos de Alimentos y Bebidas del Sector Los Arbolitos, ubicado en la Parroquia Satélite La Aurora para identificar sus falencias y proponer un plan de mejoras. Se aplicaron tres herramientas, la técnica de la observación para poder determinar la situación actual en la que se encuentran los establecimientos; a su vez se realizó una entrevista y encuestas a los habitantes de esta parroquia. Luego de realizar este análisis se determinó que los restaurantes son pocos conocidos por los propios habitantes y las personas que sí los han visitado no se muestran satisfechas con diversos factores tales como higiene, seguridad, atención al cliente. Por este motivo, es importante realizar una propuesta de un Plan de Mejoras con estrategias diseñadas para cada necesidad, de esta manera, se logrará mejorar los establecimientos, convertirlos en restaurantes conocidos, aportando al sector turístico y favorablemente a la economía del cantón Daule.

**Palabras claves:** Plan de mejoras, establecimientos de alimentos y bebidas, Los Arbolitos, La Aurora, Daule, Gastronomía, Turismo, restaurantes.

## **Abstract**

The present research work consists of analyzing the Food and Beverage establishments of the Los Arbolitos Sector, located in La Aurora, Satélite Parish to identify their lacks and propose an improvement plan. The research technique applied were the observation technique, interviews and surveys. The observation is important to determine the current situation of the businesses, also an interview was made and surveys applied to the residents of La Aurora. This analysis was determined that the restaurants are quite known by the residents themselves and the people who have visited them are not satisfied with various factors such as hygiene, security, customer service. As a result, it is important to make a proposal for an Improvement Plan with strategies designed for each need, in this way, it will be possible to improve the establishments, convert them into known restaurants, contributing to the tourism sector and favorably to the economy of the Daule canton.

**Key words:** Improvement Plan, restaurants of foods and beverage, Los Arbolitos, La Aurora, Daule, gastronomy, restaurants.

## **Introducción**

La parroquia satélite La Aurora se destaca por su crecimiento urbanístico e inmobiliario dentro de los últimos diez años. Existen algunos motivos por los que las personas prefieren habitar en estas zonas y uno de ellos es la falta de ofertas de bienes raíces en Guayaquil; esto ha ocasionado que la ciudad se expanda hacia las zonas periféricas. Otro punto muy importante es que muchos conjuntos habitacionales ofrecen seguridad y precios accesibles para la clase media, motivos claves para las personas que buscan bienestar y confort al habitar en un hogar.

La Aurora está situada en la Avenida León Febres-Cordero Rivadeneira. En sus inicios, era un tramo de la Avenida Perimetral, pero en el año 2009 el Municipio del Cantón Daule decidió renombrarlo en homenaje al expresidente del Ecuador y exalcalde de Guayaquil. Esta avenida se ha convertido en un punto clave de desarrollo económico ya que se generan ingresos significativos.

Algunos de los lugares en donde se visualiza un potencial de comercio y servicios y una alta rentabilidad en esta avenida es el sector ubicado frente a las Urbanizaciones La Joya y Villa club, donde existen algunos lugares de comida, los mismos que son frecuentados por una gran cantidad de personas sobretodo fines de semana y feriados. Los recurrentes a estos sitios son por lo general los habitantes de estas urbanizaciones, pero no se ha captado la atención de todos al ciento por ciento porque frente a la gran demanda, la oferta gastronómica del sector es escasa motivando a los residentes a buscar lugares cercanos y aledaños en Guayaquil y Samborondón, además, de que son lugares muy conocidos o de interés de los consumidores por algunas deficiencias que se presentan tanto en la parte visual como de servicio y que no ayudan a promocionar dichos lugares de manera efectiva.

Así mismo el sector conocido como los Arbolitos que se localiza en el sector de la población La Aurora también se identifica decenas de establecimientos de alimentos y bebidas pero poco frecuentados por los residentes de las urbanizaciones aledañas, y solo son mayormente frecuentados por los mismos pobladores de la parroquia.

Por ese motivo se ha pensado en realizar un plan de mejoras para estos establecimientos así las personas que viven en esta zona y en las zonas aledañas (La Puntilla y Guayaquil) puedan degustar de los alimentos y bebidas que se expenden aquí y lograr que sea un espacio ameno, seguro y limpio. Para presentar esta

propuesta se ha desarrollado la presente investigación en cuatro capítulos que abordan el marco teórico, metodología, resultados de la investigación y la propuesta.

### **Planteamiento del problema**

Alrededor de la parroquia satélite La Aurora se encuentra un sinnúmero de lugares donde las personas pueden ingerir alimentos y bebidas, tanto en locales comerciales dentro de las urbanizaciones o fuera de ellas. Los locales de comida que se encuentran estratégicamente situados frente a las dos urbanizaciones más relevantes de esta parroquia, La Joya y Villa Club, son altamente frecuentados por personas que acceden a ellos por la cercanía a sus trabajos o lugares de residencia.

Según la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de la Universidad de Antofagasta (s.f.) sostiene que un plan de mejoras puede detectar los problemas, identificar las áreas en las que se debe mejorar y realizar una planificación tomando en cuenta las falencias principales y secundarias de las organizaciones.

A pesar que esta zona se considera potencialmente desarrollada en temas económicos y sociales, no se toma en cuenta diversos aspectos de dichos establecimientos como limpieza, ya que no siguen los protocolos para servir los alimentos; seguridad, falta de iluminarias en horas nocturnas y servicio al cliente. Estos aspectos deberán mejorar para poder captar a más consumidores, de esa manera, las ventas aumentarían siendo un aspecto positivo para los establecimientos y las personas que laboran en el mismo, así mismo podría convertirse en un espacio turístico recreacional donde se expenden alimentos y bebidas en la parroquia Satélite La Aurora.

### **Formulación del Problema**

¿Qué aspectos se debería tener en cuenta para realizar un plan de mejoras de los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas para que se convierta en un espacio gastronómico de interés?

### **Preguntas de investigación**

¿En qué condiciones se encuentran los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora?

¿Qué métodos serán utilizados para obtener información de los consumidores de dichos locales acerca de sus preferencias?



¿Qué conocimientos tiene el GAD de Daule acerca de la condición en la que se encuentran estos lugares?

¿Cuáles serían las modificaciones que se necesitan para realizar un plan de mejoras con el fin de que exista más afluencia de personas?

¿Cómo se podría captar la atención de más personas que no vivan en las cercanías de estos establecimientos para lograr que sea un punto turístico?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en el sector ubicado en la Av. León Febres Cordero, en la parroquia satélite La Aurora, para mejorar la calidad de productos y servicios ofertados y la afluencia de comensales.

### **Objetivos Específicos**

Analizar la condición actual de los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas para determinar las falencias y áreas de oportunidad de mejoras.

Identificar el nivel de satisfacción de los consumidores y sus expectativas mediante la aplicación de una encuesta para determinar las mejoras pertinentes.

Proponer un plan de mejoras para el servicio de alimentos y bebidas ofertados por los establecimientos ubicados en la Av. León Febres Cordero, La Aurora.

## **Justificación**

La parroquia Satélite La Aurora ha crecido imparablemente en los últimos diez años. Actualmente la parroquia tiene urbanizaciones privadas, centros y plazas comerciales, colegios, supermercados, restaurantes y más facilidades para que los residentes puedan tener todo a su alcance sin necesidad de acudir a lugares cercanos como La Puntilla o Guayaquil.

La elaboración de un plan de mejoras permitirá determinar los errores que existen y encontrar los medios para corregir los mismos. Asimismo, un Plan de Mejoras contribuirá a que los establecimientos de alimentos y bebidas de esta zona tengan comensales, la cual será un aspecto positivo para la economía, ellos incrementarán sus ventas. Además, se pretende que estos espacios mejoren en calidad de servicio, presentación de los alimentos, equipamiento, infraestructura,

seguridad; convirtiéndose así en un espacio recreacional visitado por gente del sector y sus alrededores.

El Plan Nacional de Desarrollo o también conocido como Plan Nacional del Buen Vivir muestra nueve objetivos que se deben cumplir fortalecer las garantías que se les brinda a los ecuatorianos en el ámbito social y económico. A su vez este Plan busca reconocer la igualdad de las personas y hacer que se cumplan sus derechos.

En el Plan del Buen Vivir (Semplades, 2017) señala dentro de su Eje dos, economía al servicio de la sociedad, el objetivo cuatro en el que se debe “Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.” (p.76). En base al Plan de Mejoras, los establecimientos a analizar podrían contribuir a la mejora del sistema económico-social porque una vez mejorados la afluencia de personas sería mayor aportando al desarrollo del lugar, del establecimiento y de sus empleados y empleadores. Así mismo, El Plan Nacional del Buen Vivir (Semplades, 2017) en su objetivo cinco especifica que se debe “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.” (p.80). A medida que el acceso a los locales y la calidad en servicio mejoren, el negocio podría contratar nuevos trabajadores, fortaleciendo la inclusión de personas en el mercado laboral.

Este trabajo de investigación está proyectado para mejorar los espacios gastronómicos que se encuentran en la parroquia satélite La Aurora, la ejecución de este Plan de Mejoras a los establecimientos garantizará un aumento de comensales en el negocio, la generación de más fuentes de empleo, que este sector sea conocido también por sus restaurantes. La investigación también será una guía para otros lugares gastronómicos en las mismas condiciones e incluso poder analizar la factibilidad y viabilidad de un negocio.

# Capítulo I

## Marco teórico

### Plan de mejoras

Pedró et al. (2005) definen un plan de mejoras como la “propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.” (p.11)

Los planes de mejoras permiten analizar problemas a nivel global del establecimiento, definir estrategias a corto y medio plazo, priorizar metas, incluir a los involucrados de las organizaciones para contribuir con las mejoras y asignar de forma óptima los recursos.

Se necesita lograr un buen resultado en un plan de mejoras, por esta razón se necesita que las acciones sean consensuadas (que exista participación), coherentes (que el diagnóstico tenga sentido), operativizadas (cumplir las metas programadas y darle seguimiento) y viables (que sean reales y alcanzables).

Pedró et al. (2005) también señala que la estructura de un plan de mejora debe incluir el análisis de los puntos fuertes y débiles detectados, los objetivos de mejoras a corto y largo plazo, realizar un cronograma con plazos para cada acción, fijar un responsable de cada actividad para que de informes y seguimiento de las acciones.

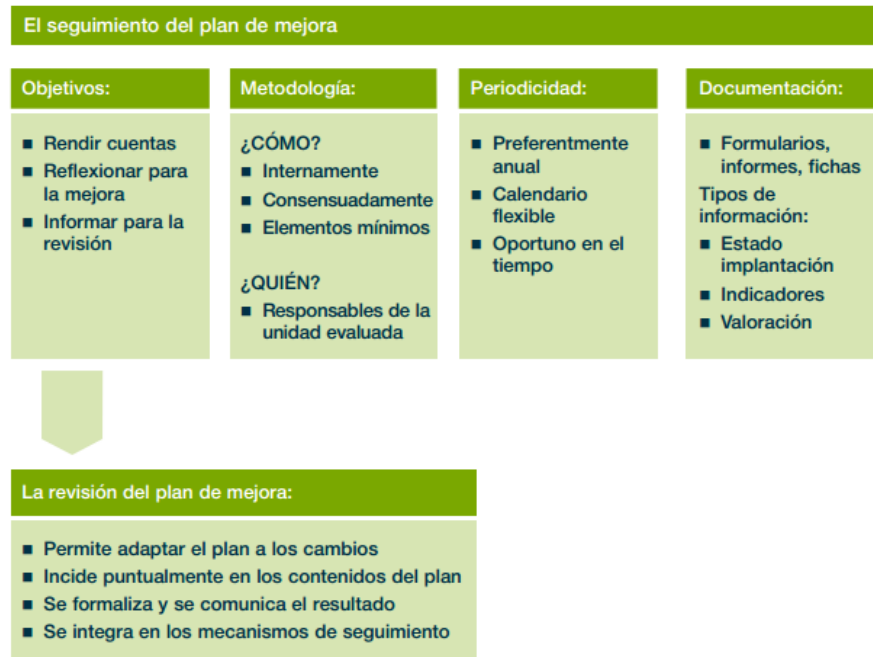


Figura 1. Pasos para elaborar un plan de mejoras. Tomado de: Marco General para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora

La propuesta del Plan de Mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas en el sector La Joya debe contar con el apoyo de administradores y trabajadores de los restaurantes, así mismo realizar objetivos viables y establecer plazos para las mejoras internas de cada establecimiento.

### **Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)**

Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) o Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un proceso de inocuidad alimentaria donde se identifican, evalúan y previenen la contaminación física de los alimentos. Toda empresa de alimentos debería contar con este sistema, ya que si requiere cumplir con los parámetros de las normas ISO es indispensable tener un HACCP.

Para la Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013) dice que los beneficios que otorga una HACCP son encontrar alimentos inocuos, reduciendo costos por menores reclamos por daño de parte de los consumidores. Además, representa una herramienta de marketing que mejore el posicionamiento de la empresa en el mercado. Por último, se logra optimizar el funcionamiento de condiciones de brindar respuestas oportunas a los cambios en las necesidades de los consumidores.

Según Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013) el HACCP tiene etapas previas a la aplicación de los Principios Básicos. Los cuales son: Definir el ámbito de estudio, constituir un equipo de trabajo, recoger datos relativos a los productos, identificar la utilización esperada del producto, establecer diagramas de flujo, listar los peligros y las medidas preventivas, determinar los CCP, establecer los límites críticos de los CCP, establecer sistemas de vigilancia, establecer un plan de acción correctora, establecer la documentación, verificar y revisar periódicamente.

El primer principio del HACCP es identificar peligros, para la Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013) “Se debe enumerar todos los peligros biológicos, químicos o físicos que podrían producirse en cada fase, y describir las medidas preventivas que puedan aplicarse para controlar dichos peligros, para luego analizarlas y aplicarlas”. (p.5).

En el segundo principio se logra identificar los Puntos de Control Crítico, para este paso lo que significa analizar cada etapa del proceso, desde la materia prima hasta el producto logrado. Es necesario que toda fase deba tener una medida preventiva, de lo contrario tendrá que modificarse el producto o proceso para poder realizar dicha medida.

El tercer principio es establecer los límites críticos. La Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013) sugiere que se puede usar más de un límite crítico para una fase. “Para definir el límite y estado para un producto o proceso, suelen utilizarse la medición de la temperatura, tiempo, nivel de humedad, pH, cloro, especificaciones microbiológicas, aspecto, aroma, color, sabor y textura”. (p.6).

El cuarto principio es establecer un sistema de vigilancia de los PCC. La Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013) indica que “La información obtenida a través de la vigilancia debe ser evaluada por un persona responsable, debidamente entrenada y con la facultad de aplicar medidas correctivas en caso necesario. El responsable de la vigilancia debe completar planillas de registro y firmarlas”. (p.6).

El quinto principio se basa en establecer las acciones correctoras, significa que se deberá hacer planes de medidas correctivas para los CCP. Se sugiere tener registro de todos los cambios, prevenciones y correcciones. El principio sexto consta

en establecer un sistema de verificación, en este paso se ayuda a ver si el sistema HACCP está trabajando y funcionando. Para verificar se puede mencionar los exámenes HACCP y sus registros, a su vez de desviación y destino del producto, operaciones para ver si los PCC funcionan correctamente y valorar los límites establecidos.

El principio séptimo es crear un sistema de documentación de todos los pasos, procedimientos y registros. Según Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013) recomienda: “llevar registros de las responsabilidades del equipo HACCP, modificaciones introducidas al programa HACCP, descripción y uso del producto, diagramas de flujos con PCC, peligros y medidas para cada PCC, límites críticos, desviaciones y acciones correctivas”. (p.8).

El personal debe estar muy comprometido con cada acción que le toca ejercer para que el HACCP sea exitoso. De esta manera, se logra acceder a un ciclo de mejora continua haciendo que la empresa tenga más privilegio y firme con su competencia.

### **Teoría del modelo de los Cinco Aspectos de la Comida (FAMM)**

Gustaffson et al (2006) definen el modelo de los Cinco Aspectos de la Comida conocido también en inglés por sus siglas Five Aspects Meal Model, contiene las cinco características de la actividad que se vive día a día en un restaurante, a su vez, permite conocer la experiencia de los clientes al ir a un restaurante, su opinión acerca de la comida, el ambiente, si el lugar superó o no sus expectativas, etc.

### MODELO CINCO ASPECTOS DE LA COMIDA (FAMM\*)

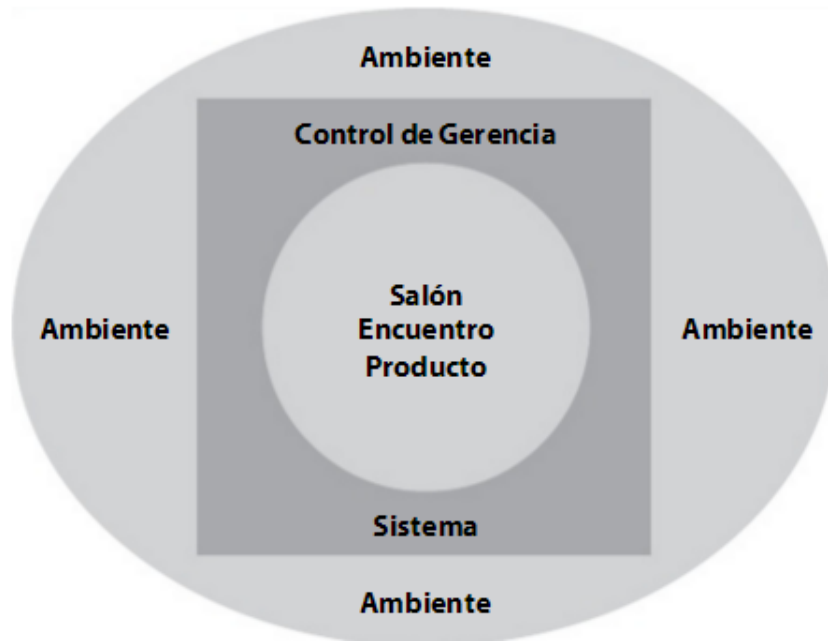


Figura 2. Modelo Cinco Aspectos De La Comida (FAMM). Tomado de: The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants.

**Salón:** El salón es el local o espacio donde está establecido el restaurante o comedor (el salón puede ser un lugar donde se ingieren alimentos y bebidas como bar, cafetería, hotel, comedor de hospital, etc.). En este primer aspecto siempre es bueno que se cuestione qué tipo de presentación quisiera el administrador o el chef que tuviese el restaurante, si le gustaría que fuese temático o si probablemente podría adaptarse a las diferentes tradiciones (Halloween, navidad, etc.), el salón es la carta de presentación a donde llega el comensal.

**Encuentro:** El *meeting* no solo es la interacción entre el cliente y el mesero, también abarca la relación entre el comensal y todos los miembros del staff. En este punto se deben realizar interrogantes como qué competencias deberá tener el personal para satisfacer las necesidades de los clientes o cada cuánto tiempo se deberá capacitarlos. El encuentro determina un punto clave para definir si el comensal tiene una buena o mala experiencia en el restaurante.

**Producto:** El producto es el plato o la bebida que se sirve el comensal en el lugar. Para hacer más llamativa esta experiencia, muchos chefs realizan mezclas que maravillan al público y la forma de servir el plato es una excelente carta de presentación. En esta fase, el chef se realizaría interrogantes como qué tipo de platillo puedo preparar que vaya con la temática del local o cómo puede realizar las

variaciones del plato para que combinen sus ingredientes sin tener que realizar modificaciones nutricionales.

**La administración y control del sistema:** En este aspecto va englobado todo lo referente a la gerencia y a las políticas que maneja cada establecimiento. Se sugiere que las personas que estén en la parte de administración sepan un poco acerca de alimentos y bebidas para que puedan realizar mejor su trabajo. Las interrogantes en este aspecto serían si los trabajadores tienen conocimiento sobre las leyes de higiene, calidad y medio ambiente o si los colaboradores están bien ubicados en sus puestos.

**Ambiente:** Es esencial que el comensal se sienta cómodo y seguro en todos los aspectos, en su comida, en la comunicación con el mesero, etc. El uso de los sentidos es una parte clave porque el cliente con la vista se deja llevar por los componentes del plato, con la audición puede escuchar como preparan su comida, con el olfato pueden percibir el aroma, con el sabor pueden degustar de las combinaciones y puede tocar la textura de algún alimento a consumir.

El propósito de FAMM es que analizando los cinco aspectos se pueda ofrecer la mejor experiencia que un comensal puede llegar a tener, este modelo es ideal para toda la organización ya que implica la gerencia y su área administrativa, el área de alimentos y bebidas, seguridad y ventas. En un plan de mejoras FAMM contribuye a que se analice cada aspecto de los restaurantes para poder mejorarlos, dando como prioridad que el cliente tenga una experiencia satisfactoria y con ánimos de querer regresar.

### **Teoría del ciclo de Deming**

Deming (1989) define la calidad como “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (p.27).

Este ciclo consta de cuatro parámetros de medición: planear, hacer, verificar, actuar.



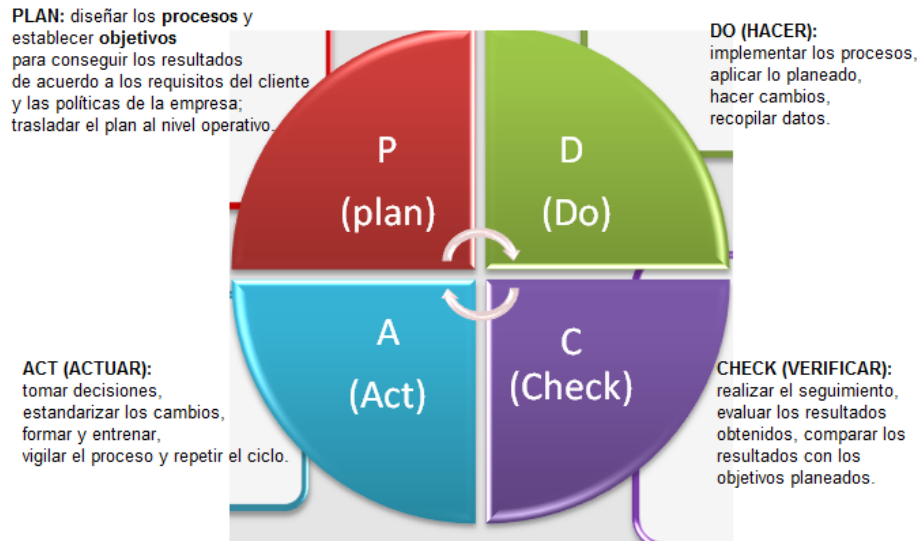


Figura 3. Círculo del Ciclo de Deming.  
Tomado de: NossaData

La primera etapa (Planear) se inicia con analizar la situación actual de la organización para determinar sus respectivos problemas. En un Plan de mejoras esta etapa es esencial porque permite tener un enfoque más claro hacia los aspectos que se quiere corregir. En la segunda etapa (Hacer) se realiza el Plan según lo planeado implementando todos los procesos y los cambios descritos en el plan.

En el tercer paso (Verificar) se realiza una medición de los procesos respecto a los objetivos para evaluar los resultados obtenidos, esta etapa es importante ya que aún se puede realizar corrección de los procesos. La última etapa (Actuar) conforme a los resultados obtenidos, también es importante saber mantener la mejora. Es necesaria que las acciones que no fueron corregidas sean propuestas en el siguiente ciclo para optimizar los resultados.

García (s.f) menciona que algunos de los beneficios que se obtienen al realizar el ciclo de Deming son disminuir tiempos, así se aumenta la productividad en la organización. Se disminuye errores tratando de elaborar mantenimientos preventivos y objetivos que ayuden a largo plazo al establecimiento y la disminución de recursos (tiempo y dinero) logrando ser más eficientes.

La importancia de realizar este proceso en un Plan de Mejoras es que los cuatro pasos permiten planear objetivos y metas de las falencias, hacer procesos en función a lo planificado, verificar si las metas se van cumpliendo de manera exitosa o hay alguna falla y actuar en consecuencia de los resultados; repitiendo este ciclo para que el mejoramiento de los establecimientos sea continuo.

## **Teoría de la calidad**

Sánchez y Dueñas (2015) sostienen que la teoría de la calidad “asimila las necesidades futuras de los consumidores en particularidades medibles, de esta forma se diseñan y elaboran los productos para crear complacencia, en costos que el usuario estaría dispuesto a pagar” (p.22). La calidad requiere de objetivos, es importante que cada propósito tenga un delegado el cual sea responsable y tenga los medios para cumplirlos. Por lo tanto, es necesario que todas las personas que están inmersas en la organización sepan de las mejoras que se están realizando, ya que se requiere contribución para lograrlo y trabajo en equipo.

En este caso, en el plan de mejoras se requiere que todos los locales y sus trabajadores estén al tanto de los cambios que se van a realizar para poder captar más clientes y de esta manera cada persona miembro de la organización pueda contribuir al cambio. Los objetivos tienen que estipularse de manera sencilla, ser alcanzables y que sean atractivos y sobretodo generar un tiempo determinado para hacer cumplir las metas.

## **La lealtad del cliente en relación a la calidad del servicio**

Oliver (1999) explica cuatro fases sobre la lealtad al consumidor. La lealtad cognitiva es la información que se tiene de la marca o del establecimiento. Si la información es positiva tendrá un cliente leal, caso contrario la persona no mostrará lealtad. La lealtad afectiva se basa en lo que el usuario vivió en el establecimiento, esta crece cada vez que el cliente consume repetidamente la marca. La lealtad intencional es el propósito del cliente en adquirir la marca o que tan probable sea que el usuario vuelva al establecimiento, se enfoca más en el ámbito psicológico. La lealtad acción significa que el cliente vuelve a pesar de las nuevas exigencias del mercado o de los precios que oferten la competencia.

Los clientes de un establecimiento de servicios de Alimentos y Bebidas deben sentirse satisfechos completamente para ser “leales” al restaurante. Muchos factores se juegan en esta satisfacción por ejemplo la atención al cliente, el tiempo de espera, la calidad de los alimentos, el sabor y presentación del plato. El Plan de Mejoras ayudará a que los establecimientos fijen ciertos parámetros (basados en la calidad del servicio) que ayuden a que el cliente sea fiel a la marca.

## **Marco conceptual**

### **Calidad**

Conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades a sus clientes. (Velasco et al, 2015)

### **Demanda**

La demanda es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca (Andrade, 2006).

### **Inocuidad**

La garantía de que los alimentos no causan daño al consumidor cuando se elaboren o se consuman de acuerdo con el uso al que se destinan. (2015)

### **Oferta gastronómica**

Las ofertas gastronómicas se refieren a los establecimientos del sector comercial (restaurante, bar, cafeterías, mesón) o institucional (restaurantes de empresas para trabajadores, comunidades religiosas, ejercito, hospitales, clínicas entre otros). (Campos, s.f.)

### **Plan de mejoras**

Un plan de mejoras consiste en el conjunto de pasos que logran generar cambios de cómo se realizan las cosas, para alcanzar los objetivos a corto y largo plazo en los diferentes parámetros estipulados. (Morales y Puerta, 2011)

### **Restaurantes**

Establecimientos que tienen como principal objetivo la preparación de alimentos para ponerlos a disposición de la persona que desee comprarlos, mientras existe de por medio una relación de por medio con las personas que lo frecuentan. (Dominguez, 2010)

### **Espacio turístico**

Aquellas partes del territorio donde se verifica -o podría verificarse- la práctica de actividades turísticas. La primera situación corresponde a los lugares donde llegan los turistas, y la segunda a aquellas partes a las que podrían llegar, pero

no lo hacen; ya sea porque son inaccesibles para ellos, o porque la falta de caminos y senderos aceptables que conduzcan a ellos y faciliten su recorrido, así como de comodidades mínimas en el lugar, desalienta su visita. (Boullón, 2006).

### **Turismo gastronómico**

El turismo gastronómico es el desplazamiento de turistas o excursionistas desde su lugar de origen o residencia hasta el restaurante. Su objetivo final es degustar platillos típicos de la zona o consumir algo innovador.

## **Marco legal**

### **Ley de Turismo**

El Art. 5 de la Ley de Turismo (Ministerio de Turismo, 2002) menciona:

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: (a) Alojamiento; (b) Servicio de alimentos y bebidas; (c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; (d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; (e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadores de eventos, congresos y convenciones; y, (f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (p. 2).

De acuerdo con el art. 8 de la mencionada ley (Ministerio de Turismo, 2002), “Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes”. (p.2).

El Art. 47, sobre la Obligación del Registro Único de Turismo expresa que:

Toda persona natural, jurídica, empresa o sociedad, previo el inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo. El registro de turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el

hecho, tales como transferencia a cualquier título, arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y otros... (Ministerio de Turismo, 2002, p.13)

### **Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF)**

Art. 55.- Requisito previo para la operación. - Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del registro de turismo, la licencia única anual de funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente. (p.14).

### **Plan de Turismo 2020**

El objetivo 5 del PLANDETUR (Senplades, 2007) es: “Incentivar el volumen del turismo interno dentro de las posibilidades socio-económicas del mercado, su evolución en el tiempo y abierta a todos los sectores de la población que ejerce el ocio como derecho” (p.128). El PLANDETUR (Senplades, 2007) tiene como estrategia 5: “El desarrollo de inteligencia e información estratégica y operativa permanente, tanto del mercado como de la gestión del turismo, para el desarrollo eficiente del turismo sostenible en Ecuador.” (p.131).

Adaptar el Plan de Mejoras a los objetivos y las estrategias del PLANDETUR 2020 permitirá un mejor enfoque y ejecución del mismo, ya que Senplades busca el desarrollo del turismo sostenible a futuro, mediante objetivos, estrategias y planes.

### **Registro de actividades turísticas para establecimientos de alimentos y bebidas**

El Ministerio de Turismo (s.f) exige algunos requisitos para que los establecimientos de Alimentos y Bebidas puedan registrarse y puedan acceder a beneficios tales como aparecer en el catastro turístico o recibir capacitaciones. Para las personas naturales los requisitos son los siguientes:

Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), para persona natural. Detalle de inventario valorado de activos fijos de la persona natural para el ejercicio de la actividad comercial. Declaración del 1x1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos

y procedimientos establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales. Obtener el certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso; y, documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.

A su vez, el Ministerio de Turismo (s.f) especifica que las personas jurídicas necesitan estos requisitos.

Obtener la escritura de constitución y de existir último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscritas en el Registro Mercantil. Detalle de inventario valorado de activos fijos de la persona jurídica, para el ejercicio de la actividad comercial; o, el balance presentado a la Superintendencia, si tuviere, y que contenga los activos de su establecimiento a registrar. Registro Único de Contribuyentes (RUC) para persona jurídica. Declaración del 1x1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos y procedimientos establecidos por a la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales y jurídicas; (Descargue aquí el Formulario del Ministerio de Turismo. Obtener certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso; y, documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.

Una vez enviado la solicitud con los respectivos documentos, un funcionario del Ministerio de Turismo procederá a verificar que todo esté en orden. Para su total aprobación, el MinTur realizará una visita al lugar donde se encuentra ubicado el establecimiento, para determinar, la información general, los requisitos de calidad, de infraestructura y de servicio.

## **Marco referencial**

### **Patio de comidas de Playa Varadero (Posorja)**

Posorja es una parroquia rural de Guayaquil. Aquí se encuentra Playa Varadero, es un extenso atractivo de 2,5 km de extensión. Hace unos diez años atrás era un sitio donde los comuneros ofrecían alimentos y bebidas de manera informal y desordenada. En el 2010, pasó por un proceso de Regeneración Urbana gracias a la

Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil y se convirtió en un lugar ameno y cómodo para los turistas.



*Figura 4. Playa Varadero*

Actualmente posee un patio de comidas en forma de concha, donde se puede apreciar una hermosa vista a la playa. En este patio de comidas se encuentran 24 restaurantes, entre ellos marisquería, heladería y un lugar donde se realizan cocteles. Además cuenta con instalaciones sanitarias y parqueo.



*Figura 5. Patio de comidas Playa Varadero*

### **Sector La Ronda (Quito)**

Ubicada en la Calle Juan de Dios Morales, La Ronda es una calle de Quito que antiguamente se situaron burdeles, bares y cantinas; a finales del siglo XX, esta calle se encontraba deteriorada sin mantenimiento. En el año 2006, el Municipio Metropolitano de Quito y el Fondo de Salvamiento (FONSAL) iniciaron la regeneración del Barrio que incluyó también al vecindario. Se reemplazaron los antiguos lugares por cafeterías, restaurantes, espacios para exhibición de obras de arte.



*Figura 6. La Ronda*

Según Quito Turismo (s.f) actualmente llegan 9500 visitantes al mes, además cuenta con cerca de 90 establecimientos para degustar alimentos y bebidas típicas como empanadas de viento o canelazo e incentivar la cultura de la ciudad de Quito con sus galerías de artes.

### **Muelle de San Lorenzo**

San Lorenzo se encuentra ubicado al norte de la provincia de Esmeraldas, en este lugar, los turistas toman embarcaciones para trasladarse a los diversos sitios turísticos que ofrece este cantón. Los pescadores también lo utilizan para realizar sus faenas. Junto al Muelle existe un malecón. Con el pasar del tiempo, nunca se realizó una obra regenerativa o mejora ni en el muelle, ni en sus alrededores, causando el deterioro parcial y la escasez de turistas en ese sector.

El Ministerio de Turismo junto con la Dirección Técnica Provincial de Esmeraldas realizó la respectiva mejora del muelle de San Lorenzo. El Ministerio de Turismo (s.f.) especifica que se realizó la renovación del piso, además ubicaron tres quioscos y un área de relajación para las personas con mesas, parasoles y sillas. Además, entre los mismos habitantes han decidido establecer emprendimientos de alimentos y bebidas tales como jugo de coco, ceviches y comida express en la zona para reactivar el turismo y la economía de los 17 180 habitantes de San Lorenzo.





*Figura 7.* Muelle de San Lorenzo. Fuente: El Comercio

## **Capítulo II**

### **Metodología de la investigación**

Para Iglesias y Cortés (2004) la metodología de la investigación es “la ciencia que proporciona a los investigadores algunos principios o conceptos de modo eficiente para obtener excelentes resultados en un proceso de investigación” (p.8). La metodología de la investigación es la que va a ayudar a aplicar el proceso de investigación adecuado con diversas técnicas y herramientas para recopilar datos de interés.

#### **Enfoque mixto**

Para esta investigación se aplicará el enfoque mixto ya que se recolectará información con datos cualitativos y cuantitativos. El enfoque cualitativo según Bernal (2006) describe lo que sucede reconociendo algunos rasgos determinantes del objeto a estudiar. De esta manera se especifica que a través de este enfoque se permitirá recolectar datos de la población mediante entrevistas y por observación.

Por otro lado, Hernández, Fernández y Batista (2006) determinan que el enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

(p.10)

El uso del método cuantitativo en esta investigación es muy importante porque permitirá recolectar datos para realizar encuestas y realizar un Plan de Mejoras a partir de los resultados.

#### **Alcance de la investigación descriptivo**

Iglesias y Cortés (2004) manifiestan que el alcance descriptivo explica y describe todas las características, perfiles y hechos para analizar y hacer mediciones sobre ellas. Por lo tanto, la investigación descriptiva permite redactar y explicar cada detalle del proyecto contribuyendo a que Plan de Mejoras sea explicado de la forma más desglosada posible para entendimiento y ejecución del mismo.

## **Método deductivo**

De acuerdo con Bernal (2006) el método deductivo permite "tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares" (p.60)

Un Plan de Mejoras se tiene que regir a partir de los pasos planteados para su desarrollo, así como leyes y requisitos que exigen las diversas instituciones gubernamentales para su implementación, sin embargo, se debe analizar todos los datos recolectados en la investigación para generar una propuesta aplicable a los establecimientos analizados.

## **Técnicas de investigación**

Iglesias y Cortés (2004) definen la observación como técnica más aplicada para cualquier situación; ya que se observa las conductas, participación y las diversas situaciones del objeto que se va a estudiar. La técnica de la observación va a permitir adjuntar datos de una manera más específica y acertada, ya que le permite al investigador analizar todos los aspectos de forma directa y real, prestando atención de cada detalle del objeto de análisis.

Iglesias y Cortés (2004) afirman que la entrevista es un aspecto indispensable en la investigación, porque se puede obtener información de todos los factores relacionados con el objeto al cual se investiga. Se realizará entrevistas a autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule para conocer detalles sobre futuros planes o proyectos de regeneración para la zona, y el interés por el desarrollo gastronómico del mismo.

A su vez, se realizará encuestas a los habitantes de la parroquia La Aurora que son las personas más cercanas y clientes potenciales, que más frecuentan estos establecimientos. Las preguntas de la encuestas serán estructuradas y cerradas.

## **Población y muestra**

Iglesias y Cortés (2004) definen la población como "los elementos o individuos que poseen la característica que estamos estudiando. Población es una colección de elementos acerca de los cuales deseamos hacer alguna inferencia. La población no siempre es posible estudiarla por lo tanto es necesario determinar la

muestra”. (p.90). Iglesias y Cortés (2004) explican que la muestra es “cualquier subconjunto de la población que se realiza para estudiar las características en la totalidad de la población, partiendo de una fracción de la población”. (p.90).

Según el INEC hasta el 2016 se registró 52 134 personas viviendo en la Parroquia Satélite La Aurora, esa sería la población en la cual se enfocará este trabajo.

### Tamaño de la muestra

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra es:

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

Su simbología es:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

p= Proporción de la población con la característica deseada

q= Proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error 5%

Z= Nivel de confianza 1.96

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{(1.96^2(0.5 * 0.5))}{52134}}$$

$$n = \frac{3.84 (0.25)}{0.0025 + \frac{(3.840(0.25))}{52134}}$$

$$n = \frac{0.96}{0.0025 + \frac{0.96}{52134}}$$

n= 384 personas.

## Resultados de las encuestas

Se realizó una recopilación de datos de todas las 384 encuestas realizadas entre todos los habitantes de La Aurora y en especial del sector Los Arbolitos. Las encuestas se realizaron para los restaurantes del sector que no son comúnmente conocidos y no tienen las facilidades para brindar una experiencia diferente al cliente. El 50,8% que equivale a 195 son hombres y el 49,2% son mujeres (189 encuestadas).

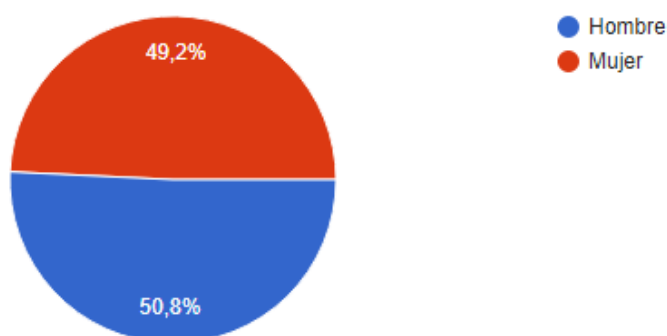


Figura 8. Género de los entrevistados

El 37,1% de encuestados (143 personas) tienen entre 18 y 25 años, el 34,6% equivalente a 133 personas tienen entre 26 y 35 años, el grupo conformado entre 36 y 45 años son en total 76 personas y el 8,3% equivalente a 36 personas son de más de 46 años.

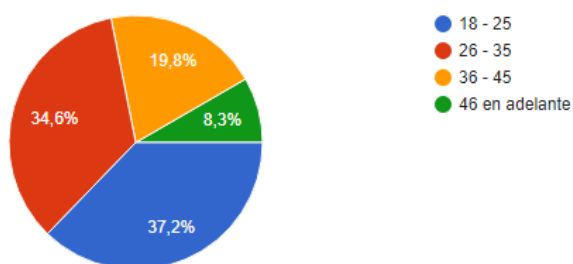


Figura 9. Edad de los entrevistados

### Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia va a un restaurante y/o cafetería?

La preferencia de ir a los restaurantes las personas del sector Los Arbolitos es que una vez a la semana frecuentan el 53,6% que equivale a 206 personas, el 25,3% (97 entrevistados) van una vez al mes y el 21,1% que equivale a 81 personas acuden todos los días a un restaurante.

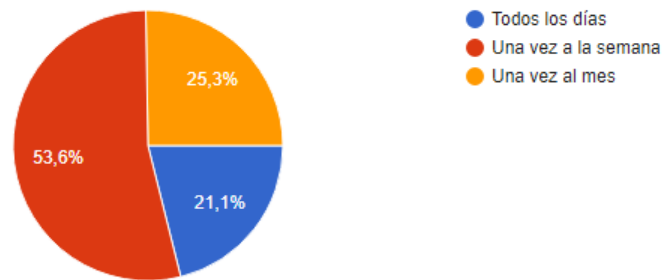


Figura 10. Número de veces que la gente visita un restaurante

*Pregunta 2: ¿En compañía de quiénes le gusta visitar estos establecimientos?*

El 33,1% equivalente a habitantes del sector prefieren ir a un restaurante en compañía de amigos, el 23% equivalente a 88 personas prefieren ir con pareja, el que equivale a 56 personas y 30 personas (7,8%) 21,2% prefiere ir con su familia, con sus compañeros de trabajo les gusta ir al 14,9% prefieren ir solos.

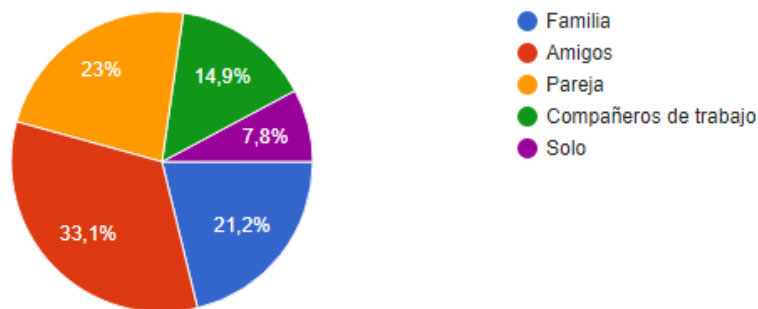


Figura 11. Las personas con quienes visitan el restaurante

*Pregunta 3: ¿Ha escuchado alguna vez sobre alguno de estos restaurantes? (El Rancho, Albacora Express, M&S cocina con amor, La Sazón de las Marthitas, Pollos a la brasa La Delicia, Kairo Shawarma, Picantería El Buen Sabor de los Manabas, Picantería 3 hermanos, Comedor María Paula, La Sazón de Lucy.*

El 36,7% de los encuestados que equivalen a 141 personas han escuchado acerca del el Restaurante El Rancho, 35,2% equivalente a 135 personas conocen Albacora Express, M&S cocina con amor es conocido por el 34,4% de los encuestados que representan 132 personas, el 31,8% de la población que equivale a 122 personas ha escuchado acerca del restaurante La Sazón de las Marthitas, Pollos a la brasa La Delicia es conocido por el 31% que es igual a 119 personas, el 30,5% ha escuchado alguna vez Kairo Shawarma-Cafemás, es decir 117 personas, 105

personas que equivalen al 27,3% han escuchado sobre la Picantería El Buen Sabor de los Manabas, la Picantería 3 hermanos tiene un resultado del 27,1% que equivale a 104 personas. El Comedor María Paula es conocido por el 25,5% (98 personas) y La Sazón de Lucy es conocido por el 21,4% que equivale a 82 personas.

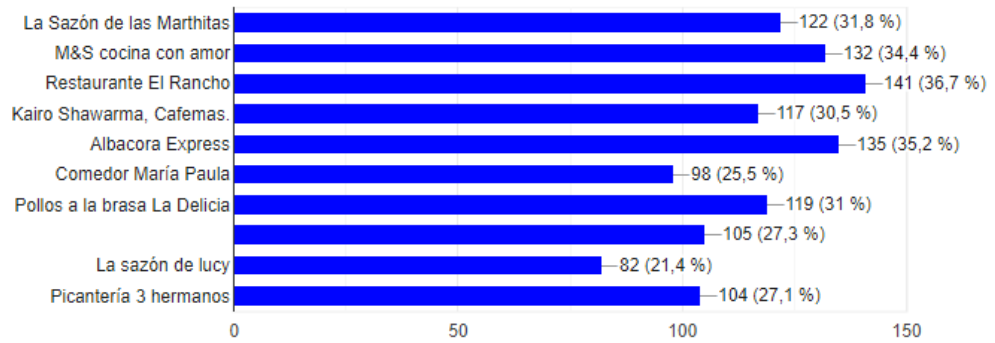


Figura 12. Restaurantes conocidos por los entrevistados

*Pregunta 4: ¿Ha visitado y/o consumido en alguno de ellos?*

El 59,1% de los encuestados (224 personas) sin han consumido en los restaurantes anteriormente mencionados, mientras que el 40,9% que equivale a 160 personas no han visitado ni consumido en estos lugares.

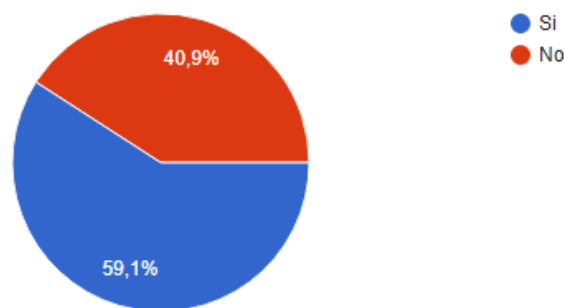


Figura 13. Encuestado responde si han visitado los restaurantes encuestados

*Pregunta 5: ¿En cuáles restaurantes ha visitado/consumido?*

La pregunta número cinco solo fue respondida por personas que dijeron si en la pregunta cuatro. De las 224 personas, el 34,8% ha visitado Albacora Express, el 30% Kairo Shawarma, Cafemás, el 26,6% M&S cocina con amor, el 24,9% el Restaurante El Rancho, La Sazón de las Martitas ha sido visitado por el 21,5%, el Comedor María Paula por el 21%, el 17,6% han visitado Pollos a la Brasa La Delicia, Picantería 3 Hermanos ha sido visitada por el 14,6%, la Picantería el Buen Sabor de los Manabas la conocen el 13,3% y La Sazón de Lucy el 10,3%.

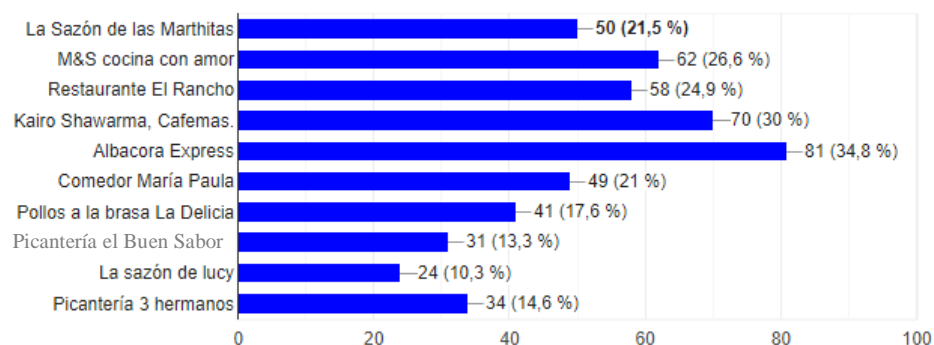


Figura 14. Restaurantes visitados

*Pregunta 6: Califique los aspectos de los restaurantes visitados (marque con una X en el casillero de su respuesta*

La pregunta número seis fue solamente respondida por las personas que han visitado estos restaurantes. En esta pregunta se calificaron aspectos como la Atención al cliente, eficiencia, tiempo de entrega de la comida, instalaciones, sabor del plato y precio. Las respuestas para todos los ítems van en el siguiente orden; Bueno, Regular, Muy bueno, Excelente y Malo.

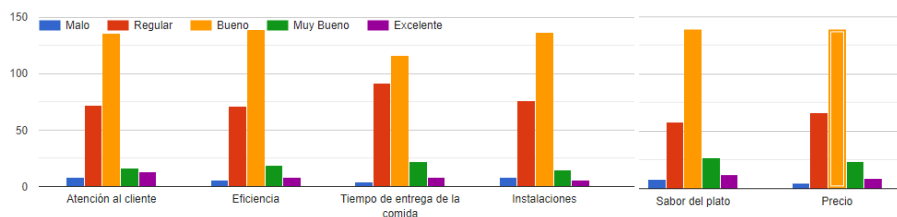


Figura 15. Calificación de los restaurantes

*Pregunta 7: Marque tres aspectos que usted crea importante, en general, de mejorar en los restaurantes de la opción 5. Si es otro especificar qué opción podría ser*

La pregunta número siete solo la respondieron quienes marcaron “si” como opción en la pregunta cuatro. Los aspectos que la población considera importante de mejorar dentro de los restaurantes son la seguridad con el 55,3%, seguido con la presentación del personal con el 47,1%, higiene es el tercer aspecto con el 42,2%, la iluminación 40,2%, la rapidez en la atención 32,8%, la disposición del personal 24,2%, Relación precio/calidad el 22,1% y un encuestad ha puesto Mejorar Fachada con el 0,4%.



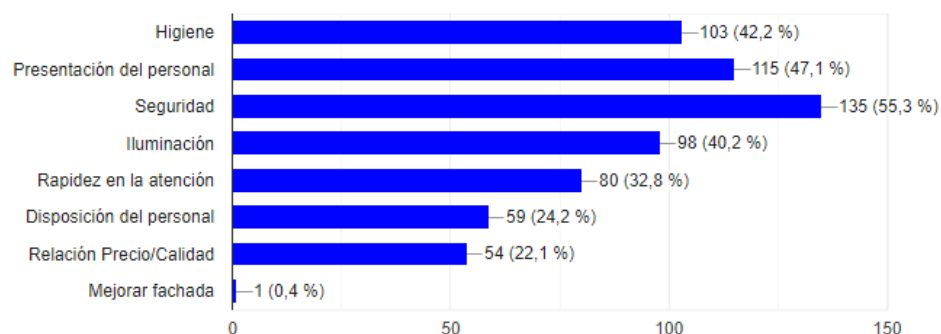


Figura 16. Aspectos por mejorar en los establecimientos

*Pregunta 8: ¿Qué aspectos usted cree que podría implementarse en este sector para que haya más afluencia de personas?*

Todos los encuestados pueden responder esta pregunta, se dio opción a que marquen dos opciones y que puedan aportar con ideas para la mejora. La zona de parqueos es la más aclamada con el 51,8%, los mini shows artísticos o culturales van con el 38,8%, la señalética tiene un porcentaje de 36,7%, la fachada de los establecimientos tiene un 33,9%. Los habitantes han escrito opciones como motivar a los restaurantes con propuestas de valor único, que mejoren el aspecto y el ambiente, que cuenten con la presencia de policías, no exista la contaminación, servicio a domicilio, cajeros automáticos y resguardo policial.

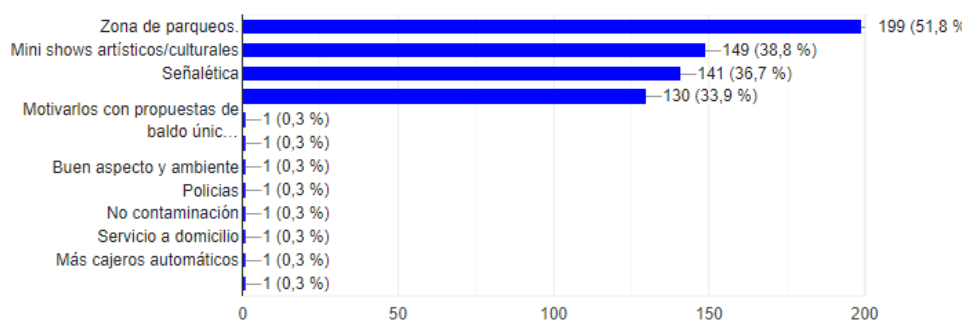


Figura 17. Aspectos a implementar para generar concurrencia

*Pregunta 9: ¿Por qué medio de comunicación usted se informa sobre restaurantes?*

El 81,5% de los encuestados que equivalen a 313 personas se informan por redes sociales, el 9,6% que equivale a 37 personas se informa por radio y el 8,9% que corresponde a 34 personas a través de la televisión.

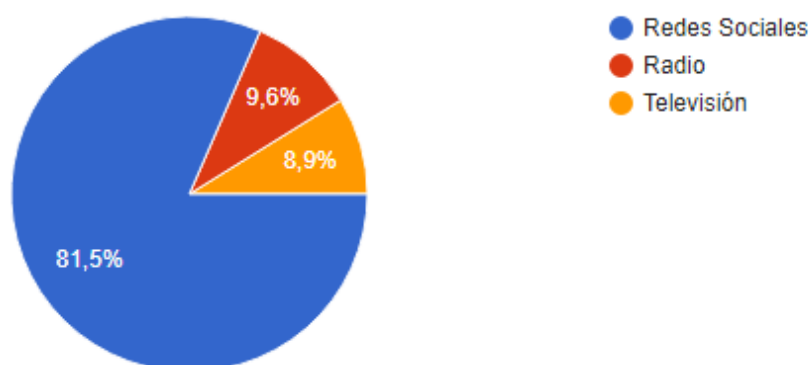


Figura 18. Medios de comunicación donde los entrevistados se enteran de novedades.

Con los resultados que se han logrado se puede concluir que la edad de las personas que más frecuentan los restaurantes va entre 18 hasta 35 años y muchos de ellos frecuentan una vez a la semana. A la mayoría de personas les agrada ir con sus amigos. De los restaurantes evaluados en la encuesta, los más identificados por las personas son Restaurante El Rancho, Albacora Express y M&S cocina con amor.

A pesar de esto, solo 224 personas de los 384 encuestados han visitado estos restaurantes, los tres más visitados son Albacora Express, Kairo Shawarma y M&S cocina con amor. Todas las personas han calificado “bueno” la atención al cliente, la eficiencia, el tiempo de entrega de la comida, las instalaciones, el sabor del plato y el precio, que en todos los aspectos sería 3/5. Lo más importante para las personas que han visitado estos locales es la seguridad dentro de ellos, la presentación del personal y la higiene.

Las personas han dado su opinión con respecto a los ámbitos que los restaurantes pueden mejorar, les agradecería que exista una zona de parqueos, mini shows artísticos y culturales, señalética, motivación, mejorar aspecto, ambiente, más resguardo policial, que no existan desechos, servicio a domicilio y cajeros automáticos. Un total de 313 personas se informan más sobre las novedades en los restaurantes mediante redes sociales. Ejecutando y realizando un plan de mejora con todo lo sugerido se puede llegar a incrementar el número de visitas en los restaurantes, ayudando con la mejora de la economía del sector.

## **Resultados de la entrevista**

La Administradora Zonal de La Aurora, Pamela Peña, indicó que últimamente La Aurora está creciendo urbanísticamente y que por ese motivo ellos tienen un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015 – 2025 en el cual se establecen objetivos y estrategias para mejorar en los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales.

En el área turística ellos tienen proyecciones para el turismo sostenible y en el caso de los restaurantes, desean mejorarlos y potenciarlos para que sean conocidos y las personas que viven en Guayaquil y La Puntilla que son los lugares más cercanos acudan a La Aurora a degustar de la variedad de restaurantes, impulsando a que estos mejoren cada día, desean que estos sean más conocidos para mejorar la calidad de vida de las personas y la economía del cantón. Por este motivo el GAD de Daule si está dispuesto a brindar ayuda y a culminar las obras en el sector y el Plan de Mejoras sería de gran ayuda para que puedan cumplir ese objetivo.





Figura 20. Ampliación de La Aurora. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule (2013)

En el mes de septiembre del 2018, los representantes de Guayaquil y Daule, se reunieron para firmar un convenio para la construcción de un puente sobre el río Daule, que conectaría La Joya (Av. León Febres Cordero) con la Autopista Narcisca de Jesús (cerca de la Urbanización La Perla). En enero del 2020 debería de estar listo este proyecto que acortaría distancias entre la ciudad de Guayaquil y La Aurora.

Actualmente, el único transporte público que está disponible en este sector y viene desde la ciudad de Guayaquil son las líneas de buses 63A y 63B, para las urbanizaciones La Joya, Villa del Rey y Villa Club existen taxis, furgonetas que ingresan a las urbanizaciones y cobran desde 0.50 centavos para dejar a las personas en paradero o garita y \$1,50 si desea al pie de la casa donde habita o trabaja.

## Análisis PEST

### Político.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule posee un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Daule 2015 – 2025 el cual busca el desarrollo socioeconómico, el cuidado de los recursos naturales y del medio ambiente y mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón, Un ítem de ese plan consiste en regular y mejorar la actividad turística, junto con otros GADs, para crear organizaciones turísticas. La Dirección de Planificación Institucional junto con

la Subdirección de Turismo desarrollará acciones para potenciar la actividad turística en Daule y convertirlo en la fuente principal de ingresos económicos.

Ellos no han realizado la promoción turística del cantón, pero consideran como atractivos naturales al río Daule, ya que se pueden realizar paseos en bote o en canoa, el Balneario de agua dulce Virgen de Lourdes situado en el Limonal y el Valle de las Lojas en la parroquia rural Las Lojas. También posee atractivos culturales como la fiesta de “Cristo Negro” o el “Señor de los Milagros” en la ciudad de Daule; la procesión de la Virgen del Carmen y el museo del colegio Juan Bautista Aguirre, donde hay restos arqueológicos de las culturas Daule – Tejar.

El Alcalde Pedro Salazar forma parte del Partido Social Cristiano, pero su periodo termina en el 2019; no puede optar por la reelección ya que ha permanecido 18 años en la alcaldía. Salazar ha sido parte de la regeneración urbana de la Parroquia Satélite La Aurora, en su periodo se han realizado tratamiento de aguas residuales, pavimentación de calles e implementación de iluminación.

### **Económico.**

Entre las actividades económicas que se destacan en Daule son el comercio al por menor en almacenes y al por mayor de alimentos de productos como bebidas y tabaco, esto se da mayormente en la ciudad de Daule y en la parroquia la Aurora, donde la actividad económica es un poco más activa debido al número de habitantes.

ACTIVIDAD ECONÓMICA	CAN TONAL	
	CASOS	PORCENTAJE
Mantenimiento y reparación de vehículos automotores.	101	2,82
Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores.	53	1,48
Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y sus partes, piezas y accesorios.	29	0,81
Venta al por menor de combustibles para automotores.	34	0,95
Venta al por mayor a cambio de una retribución o por contrata.	464	12,95
Venta al por mayor de materias primas agropecuarias, animales vivos, alimentos, bebidas y tabaco.	773	21,58
Venta al por mayor de enseres domésticos.	380	10,61
Venta al por mayor de productos intermedios, desperdicios y desechos no agropecuarios.	154	4,30
Venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales.	105	2,93
Venta al por mayor de otros productos.	5	0,14
Comercio al por menor no especializado.	811	22,64
Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en almacenes especializados.	244	6,81
Comercio al por menor de otros productos nuevos en almacenes especializados.	419	11,70
<b>TOTAL</b>	<b>3.582</b>	<b>100,00</b>

*Figura 21.* Actividades económicas de Daule. Fuente: Plan de Ordenamiento y desarrollo territorial 2015 2025

Según las cifras de Banco Mundial (2017), la agricultura ha ido disminuyendo su porcentaje de aporte al Producto Interno Bruto desde los últimos 55 años, en 1962 el porcentaje que aportaba la agricultura al PIB en Ecuador era de 35,25% y en el año 2017 apenas aporta el 9,33%.



Figura 22. Aporte del PIB a la Agricultura en Ecuador. Fuente: Banco Mundial

Daule, es conocida como la capital arrocera del Ecuador, ya que es su principal actividad económica. Este cantón se caracteriza por el cultivo y comercialización del arroz con un total del 90 000 hectáreas de cosecha y cada hectárea produce hasta 10 toneladas de la gramínea en cáscara. La principal industria las poseen las piladoras y los molinos de arroz. Además, se dedican a las actividades ganaderas y agrícolas.

**Tabla 10**  
*Producción de arroz y rendimiento del cantón Daule*

Años	Rendimiento (tm/Ha)	Producción (millones de toneladas )
2012	5,15	135,458
2013	4,95	155,655
2014	4,59	132,365
2015	6,06	151,847
2016	4,31	153,124

Figura 23. Aporte del PIB a la Agricultura en Ecuador. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

En el siguiente gráfico se puede observar que el cantón de la provincia del Guayas que más produce arroz al año es Daule con 153 124 millones de toneladas, seguido de Samborondón con 112 895 y el triunfo es el cantón más bajo con dos toneladas al año.

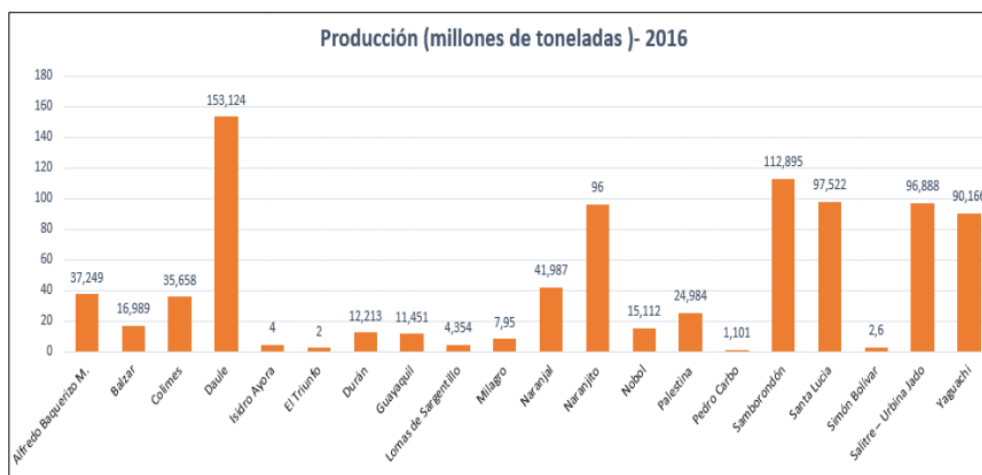


Figura 24. Producción de toneladas de arroz del año 2016. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

En el año 2009, la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca aportaban al Valor Agregado Bruto \$42.480,82 mientras que en el 2010 la cifra decreció a \$30.952,47. Las actividades de alojamiento y comidas en el cantón Daule aportaron en el 2009 \$1.642,05 y en el 2010 \$2.111,17.

ACTIVIDAD ECONÓMICA	AÑO 2009		AÑO 2010		VARIACIÓN ANUAL (%)
	Miles US\$	%	Miles US\$	%	
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	42.480,82	19,88	30.952,47	16,45	-27,14
Explotación de minas y canteras	1.800,54	0,84	1.153,69	0,61	-35,93
Manufactura	9.857,28	4,61	7.984,11	4,24	-19,00
Suministro de electricidad y de agua	175,72	0,08	326,88	0,17	86,02
Construcción	24.316,39	11,38	22.414,37	11,91	-7,82
Comercio	59.260,76	27,73	41.046,57	21,82	-30,74
Actividades de alojamiento y de comidas	1.642,05	0,77	2.111,17	1,12	28,57

Figura 25. Valor Agregado Bruto. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

Los Hoteles y Restaurantes es una de las actividades de servicio que tiene el cantón Daule, existiendo 471 establecimientos en todo el cantón. Esta cifra solo ocupa el 8,14% del 100% de las actividades económicas que ofrecen alojamiento y alimentación en el cantón.



ACTIVIDAD ECONÓMICA	CANTONAL	
	CASOS	PORCENTAJE
Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicio conexas.	1.447	25,00
Pesca, explotación de criaderos de peces y granjas piscícolas; actividades de tipo servicio relacionadas con la pesca.	12	0,21
Hoteles y restaurantes	471	8,14
Transporte por vía terrestre, transporte por tuberías.	766	13,24

Figura 26. Porcentaje que aporta Hoteles y Restaurantes en el cantón Daule. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

## Social.

El crecimiento poblacional en el cantón Daule ha aumentado considerablemente en los últimos 20 años. Según el INEC y el GAD de Daule en el año 1990 contaban con 65 301 habitantes y al 2010 contaban con 120 326, además se identifica que en la Parroquia Satélite La Aurora lidera la población que tiene entre 40 – 64 años de edad, seguida de los 26 a los 39 años.

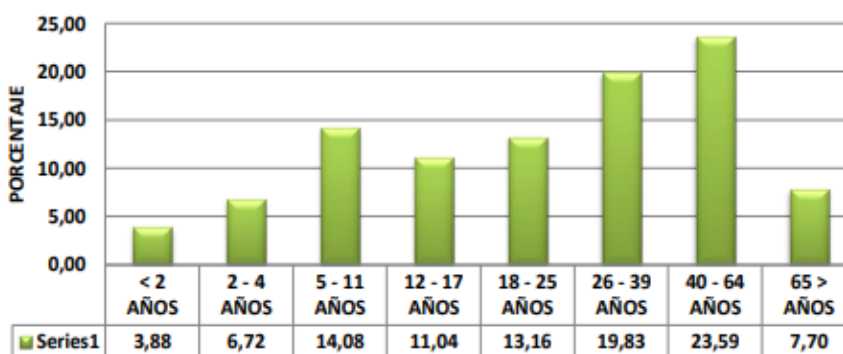


Figura 27. Edad de la población del cantón Daule. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

En los últimos 10 años, La Aurora ha logrado crecer urbanísticamente, actualmente existen 52 134 personas viviendo en esta parroquia urbana, el 70% de sus habitantes han inmigrado desde la ciudad de Guayaquil con su familia. El Municipio de Daule (2016) informa que la Urbanización La Joya es el emprendimiento urbanístico más grande del país, ya que cuenta con más de 22.000 habitantes de clase media en 6.500 casas que se han construido hasta el momento.

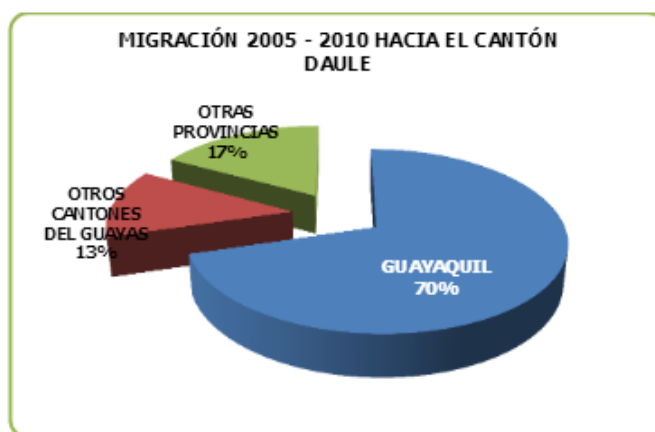


Figura 28. Migración hacia el cantón Daule. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule

La población tiene acceso a los servicios básicos como luz, alcantarillado, agua potable- Actualmente, los servicios básicos se encuentran “polarizados” gracias al crecimiento urbanístico de la Parroquia Satélite La Aurora. El Gad de Daule se encarga de suministrar al 75% del cantón el agua potable mientras que el restante (La Aurora) lo maneja Amagua.

El último censo indica que la Población Económicamente Activa de Daule es de 58,79% en el área urbana y 41,21% en el área rural. En Daule cantonal el 72,12% son hombres mientras que 27,88 son mujeres, en Daule urbano el 63,14% son hombres mientras que el 36,86% son mujeres. En Daule Rural, el 84,94% son hombres mientras que el 15,06% son mujeres.

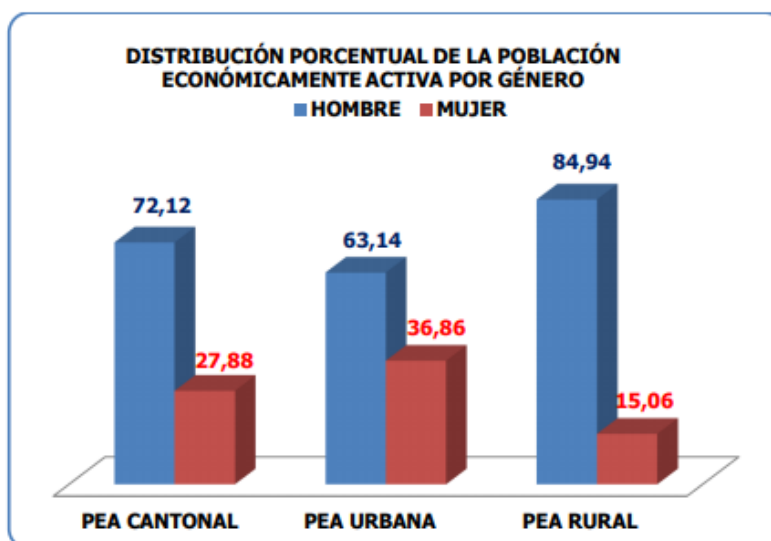


Figura 29. Distribución de la Población Económicamente Activa. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

El 90% de la población del cantón Daule tiene conocimiento de lectura y escritura, solo el 10% no ha asistido a un lugar de enseñanza. En la ciudad de Daule el analfabetismo representa 8,61% en hombres y el 6,62% en mujeres. Mientras que en la parroquia Las Lojas, donde está ubicada la Parroquia Satélite La Aurora 16,80% de hombres no han aprendido a leer ni escribir y en las mujeres es un 13,18%.

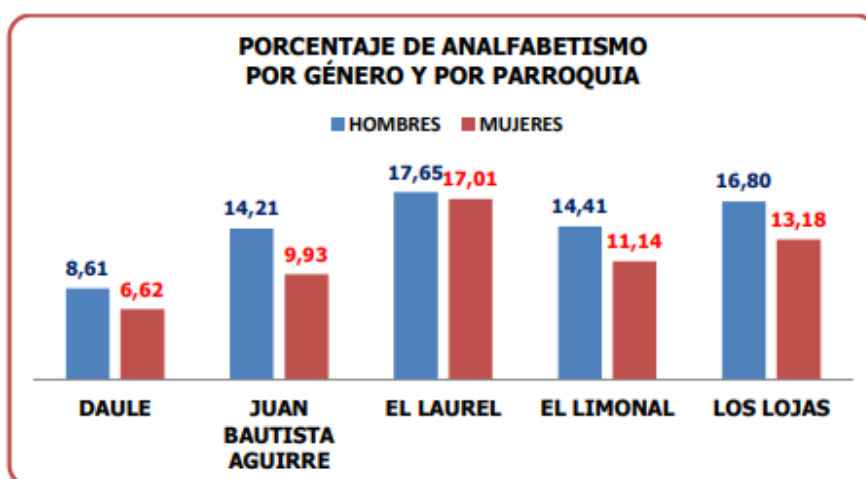


Figura 30. Porcentaje de analfabetismo por género y por parroquia. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

### Tecnológico.

La accesibilidad que tienen los habitantes del cantón Daule con respecto a las TIC's es escasa aún en ciertas partes, ya que las antenas de los servicios ofrecidos por las empresas de telecomunicaciones están en la cabecera parroquial. En el caso de la telefonía móvil el 78,45% cuentan con un teléfono celular en Daule Urbano, seguido por Juan Bautista Aguirre con un 68,26% y en tercer lugar la parroquia Las Lojas (donde está situada la parroquia Satélite La Aurora) con un 67,51%.

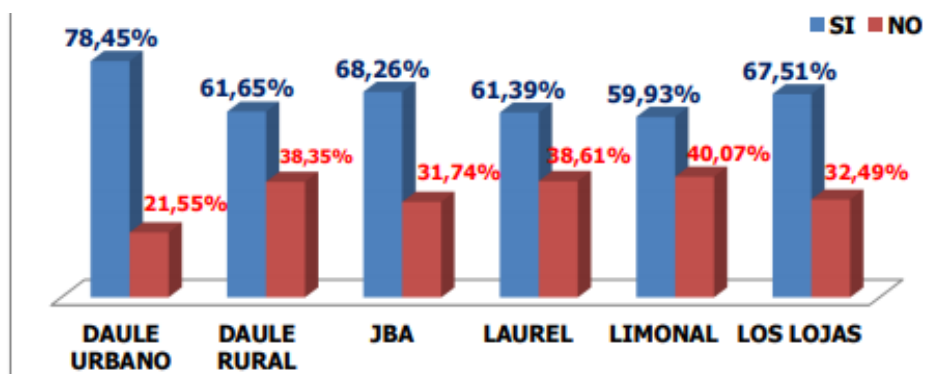


Figura 31. Disponibilidad de teléfono móvil. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

El acceso a internet aún es un tema que no está desarrollado, ya que no todas las parroquias de Daule tienen acceso, en el año 2014 ampliaron 3 500 puertos. CNT actualmente se encuentra realizando campañas para mejorar la demanda del servicio de internet en todas las parroquias. Como se puede observar en el gráfico, Daule Urbano, Laurel y Las Lojas son los lugares donde más hogares disponen de ese servicio y aun así, es muy bajo el porcentaje.

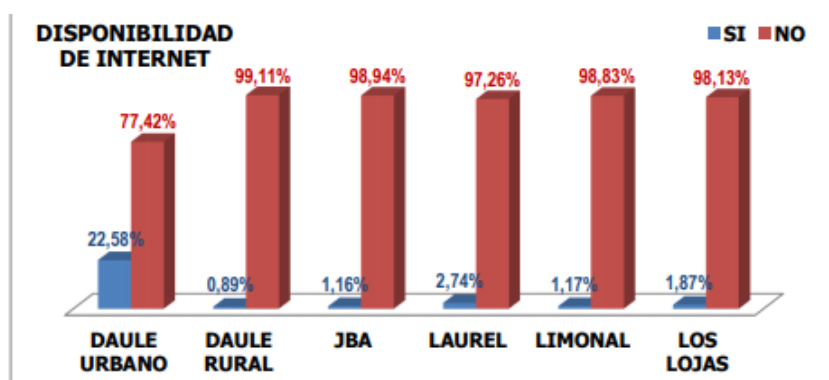


Figura 32. Disponibilidad de internet. Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule.

## Resultados de la observación a los establecimientos de la Aurora

Los restaurantes evaluados del sector corresponden a aquellos que constan registrados en el Catastro turístico del Ministerio de Turismo. Riocentro El Dorado es una alternativa que tienen los habitantes de La Aurora y Samborondón para realizar sus compras, ir al cine o degustar de una deliciosa comida. Cuenta con 37 restaurantes que ofrecen desde café y piqueos hasta comida nacional e internacional. El horario del patio de comidas es de lunes a jueves de 10:00 a 21:00, viernes y sábado de 10:00 a 22:00 y domingos de 10:30 a 21:00.

En la siguiente tabla se detallan dichos establecimientos.

Tabla 1.  
*Establecimientos de Riocentro El Dorado*

<b>Establecimiento</b>	<b>Tipo de comida</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Tipo de comida</b>
Akai sushi Bar	japonesa	Italian Job	Pizza, pastas
American Deli	Lunch, platos rancheros.	Kfc	Pollo brostizado
Below Zero	Heladería	La Praline Swiss Chocolatier	Chocolatería
Biscuits by nane	Postres/galletas	La Tablita del Tártaro	Parrilladas
Cajún	Pollo, carne, chuleta bourbon	Le Croissant	Sánduches
Carl's Jr	Comida rápida	Lúcuma	Dulcería
Chili's	Comida mexicana variada	Menestras Negro	del parrillada
Chokolat Patisserie	Pastelería/chocolatería.	Naturissimo	Yogurt con pan de yuca.
Chop Chops	Base arroz con menestra y proteína.	Pasteles y Compañía	Pastelería, sanduchería.
Comidas de Victor	Arroz con menestra/moros	Piqueos y Moritos	Piqueos
Crepería el medio día	Crepés	Red Lobster	Mariscos, comida variada.
Don Camarón	Ceviches	Salón Asia	Comida china.
Dunkin' Donuts	Donas	Smoooy	Helado de Yogurt
D' Leña	Pollo a la brasa y asado	Sorbetto	Helados artesanales.
El Toro Asado	Pollo/carne a la parrilla	Sweet and coffee	Cafetería
Granizado Icy Joy	Granizados	Taco Way	Comida mexicana
Greenday	Waffles y crepés	Telepizza	Pizza
Gus	Pollo a la brasa/asado	Tijuana	Comida mexicana
Hamsa Grill	Shawarma		

### **Condición actual de los establecimientos de alimentos y bebidas**

En la Avenida León Febres Cordero entre Callejón Alfredo Adum y Olmedo Segura empieza el sector Nueva Aurora, más conocido como el sector Los Arbolitos, donde existen variedad de restaurantes, locales de comida y carretas, entre ellos, El Sanduchón, Los Arbolitos 2, De Mar a Mar, Mi Quadra, Pollos Barcelona. Son los

restaurantes más conocidos, de mayor capacidad en sus instalaciones y con mayor número de personal. La siguiente tabla presenta la información identificada mediante la observación realizada.

Tabla 2.

*Establecimientos reconocidos del sector Los Arbolitos*

Características:	Aseo	Aire Acondicionado	Instalaciones	Tipo de comida	Horario de atención	Servicio a domicilio
Establecimiento El Sanduchón	Si	Si	Capacidad 50 personas	Piernas de cerdo y pavo hornadas en leña	De lunes a domingo de 9:00 a 21:00	No
Los Arbolitos 2	Si	Si	Capacidad 60 personas	Encebollado, ceviche, mariscos	De lunes a domingo de 8:00 a 17:00	Si
Mi Quadra	Si	Si	Capacidad 40 personas. Cuenta con Wifi	Hamburguesas y sandwiches	De lunes a domingo de 15:00 a 23.30	No
Pollos Barcelona	Si	Si	Capacidad 30 personas.	Pollos a la brasa	De lunes a domingo de 9:00 a 23:00	Si

En la Av. León Febres Cordero y Olmedo Segura también existen espacios de comida que si bien no tienen la misma popularidad que los mencionados anteriormente, son muy concurridos por habitantes de ese sector. Estos son Moros y Chuzos El Gato, Asadero Restaurant Flami Pollo, Los jugos de la Aurora, además de dos establecimientos con letrero de Encebollado y un puesto de Encebollado en carreta (con local).



*Figura 33. Sector Los Arbolitos*

Una cuadra después, en la Av. León Febres Cordero y Saturnino Zuñiga existen diversos lugares donde los visitantes pueden degustar almuerzos. Entre ellos están La Sazón de las Marthitas, M&S cocina con amor, Restaurante El Rancho, Kairo Shawarma, Cafemas. En el lado frente de la Av. León Febres Cordero entre las intersecciones Enrique Gil Gilbert y Luis Palermo (retornando) se encuentran los siguientes establecimientos.



*Figura 34. Restaurante del Sector Los Arbolitos*

Tabla 3.

*Establecimientos del sector Los Arbolitos*

Establecimiento	Dirección
Albacora Express	Av. León Febres Cordero y Enrique Gil Gilbert
Comedor María Paula	Av. León Febres Cordero y 9 de octubre
Pollos a la brasa La Delicia	Av. León Febres Cordero y Saturnino Zuñiga
Picantería el buen sabor de los Manabas	Av. León Febres Cordero y Saturnino Zuñiga
La sazón de Lucy	Av. León Febres Cordero y Luis Parreno
Picantería 3 hermanos	Av. León Febres Cordero y Luis Parreno

De La Aurora los únicos restaurantes que aparecen en el catastro del Ministerio de Turismo son los de Riocentro El Dorado, además del El Sanduchón y Los Arbolitos. Los restaurantes encontrados y analizados para el plan de mejoras son los que no son comúnmente conocidos por las personas que habitan en La Aurora, para poder estructurarlos de tal manera que cuando se ejecute el plan puedan ser una parada que ningún visitante pueda resistirse a conocer de este conjunto de lugares que podrían convertirse en huecas si se pone en acción un plan de mejoras para estos establecimientos.

De los diez restaurantes que existen en este sector el 80% de ellos solo abren por un lapso de horas, ya sea para el desayuno o el almuerzo, no cuentan con facilidades como rampas de acceso o ventilación, no suele haber variedad en sus platos aunque sus precios si son módicos.

La Sazón de las Marthitas es un comedor donde únicamente ofrecen almuerzos, dos tipos de menú y dos tipos de bebidas, jugo o agua. Su capacidad física es para 48 personas, no cuenta con ventilación porque es un lugar despejado, con techado medio, es hecho en un garaje de una casa anexa. A las tres de la tarde que se observó solo había tres parejas almorzando y había pocos platos porque habían vendido casi todo. Su horario de atención es de lunes a sábado de 11:30 a 3:30 pm. En promedio de visitas diarias este restaurante tiene 100 personas.

*M&S Cocina con amor* es uno de los restaurantes que aparece en Google Maps, sin embargo no es muy concurrido por su tamaño y porque solo ofrecen



almuerzos. Su capacidad es para 32 personas dentro del local y ocho fuera de él. Ofrecen tres tipos de almuerzos y cola, agua o jugo. Su horario de atención es de lunes a sábado de 11:30 a 14:00. Su concurrencia diaria es de 90 personas.

El restaurante El Rancho ofrece comida de rancho, ya sea pollo, carne o chorizo a la parrilla pero solo los ofrecen en el almuerzo. Es el único local donde tienen una tv a disposición de los visitantes. Su horario de atención es de lunes a domingo de 11:00 a 14:00. Su capacidad es para 32 personas. Este restaurante también aparece en Google Maps, pero no dan mucha información sobre el mismo. Cuenta con servicio a domicilio. A las 12:30 es muy concurrido por las personas. La afluencia diaria al restaurante es de 110 personas.

Albacora Express es un restaurante que está abierto desde las 06:30 am hasta la 13:30pm de lunes a domingo. Es muy solicitado por los visitantes por el sabor de su encebollado. Cuenta con servicio a domicilio. Tienen una amplia carta variada de platos hechos a base de mariscos. A la 13:00 si hay afluencia de gente, muchos de ellos piden sopa marinera o arroz marinero. Su capacidad es para 32 personas. Atienden diariamente a 100 personas.

Kairo Shawarma es un restaurante que vende comida libanesa como Shawarma, Kippe y bandejitas. Su capacidad es para 50 personas dividido en tres locales o sectores, es uno de los grandes de la zona, sin embargo no es tan popular. Es el único que tiene aire acondicionado y cuenta con servicio a domicilio. Atienden desde la 13:30 hasta las 10pm de lunes a domingo. Es uno de los restaurantes que tiene afluencia en este sector ya se estima que pueden llegar hasta 180 personas en un día.

El comedor María Paula ofrece desayunos a la carta y dos tipos de almuerzos a los habitantes de la zona, los fines de semana suele abrir en las noches ofreciendo chuzos y bandejitas. Abre desde las 8 am hasta las 4pm de lunes a viernes y hasta las 10pm fines de semana. Su capacidad es máximo 15 personas pero cuando pasan comprando algo ligero las personas se quedan afuera del restaurante degustando. Ya que tiene dos horarios se atienden hasta 250 personas en promedio diario.

La Sazón de Lucy es un restaurante muy pequeño, su capacidad es para doce personas, los platos que ellos ofrecen son fritada y yapingacho con hornado y de bebidas solo colas, agua y jugos, su horario de atención es de lunes a domingo de 12 del día a ocho de la noche. A la 13:30 de un día laboral suelen haber seis personas máximo almorzando en ese restaurante. En el día llegan hasta 60 personas.

La Picantería El Buen Sabor de los Manabas es conocida por sus encebollados y ceviches, su capacidad es para 20 personas y abre desde las 7am. El toque de maní que le ponen al ceviche ha hecho que se vuelva en un lugar recomendado, sin embargo, no llega aún a llenarse en su totalidad pese a ser tan pequeño-El horario de atención es de 7am a 2pm, Atienden en promedio 90 personas diarias.

Pollos a la Brasa La Delicia es un asadero famoso por su pollo. Su plato estrella es el cuarto de pollo con patacones y salsa, la gente puede acompañarlo con jugo, cola, agua o cerveza. Su horario de atención es de lunes a sabados de 11:30 am a 21:00. Su capacidad es para 35 personas. Atienden a 120 personas en promedio diario.

La Picantería 3 hermanos, atiende de 06:00 am a 14:00pm de martes a domingo y ofrece su tradicional encebollado. Su capacidad no es mucha, solamente de 22 personas pero más la gente acostumbra a pedir para llevar. Aparte de encebollado mixto vende sudado de pescado. Diariamente atienden a 140 personas.

Los restaurantes de este sector tienen variedad para ofrecer, pero no tienen la popularidad o aceptación para que puedan ser reconocidos. Una de las falencias internas que poseen es no saber cómo tratar al cliente, esto hace que la gente se anime muy poco a consumir allá.

## **Análisis FODA del sector Los Arbolitos**

Tabla 4.

*Análisis FODA del sector Los Arbolitos.*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de ofertas de alimentos y bebidas.</li> <li>• Precios accesibles</li> <li>• Área verde cercana (Parque).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento urbanístico de la Parroquia Satélite La Aurora.</li> <li>• Cercanía con la ciudad de Guayaquil</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domingos el 90% de los locales cerrados.</li> <li>• Zona de parqueo limitado.</li> <li>• Solo dos locales están en el catastro del Ministerio de Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad en el sector Los Arbolitos</li> <li>• Los habitantes de la Aurora desconocen sobre muchos de estos restaurantes.</li> </ul>

El análisis FODA del sector Los Arbolitos tiene diversas fortalezas, entre ellas están la variedad de ofertas de alimentos y bebidas que se ofrecen en el sector picanterías, asaderos, shawarma, almuerzos, lo cual es un buen aspecto para que las personas puedan elegir lo que deseen comer. A su vez los precios son accesibles a todo bolsillo ya que los almuerzos se pueden encontrar desde \$2.25, el encebollado desde \$1,75 y así varían los precios de acuerdo a las preferencias del cliente. Este sector cuenta con un parque lineal extenso el cual los habitantes suelen pasear o hacer ejercicio.

Una de las oportunidades que se tiene en el sector Los Arbolitos es el crecimiento urbanístico en la Parroquia Satélite La Aurora, en los últimos diez años ha crecido significativamente y en diez años se plantea que existan crecimiento en las etapas ya existentes y cinco nuevas urbanizaciones. Otra oportunidad es la cercanía con la ciudad de Guayaquil, ya que La Aurora está conectada a solo diez minutos de la ciudad; actualmente se plantea la construcción de un puente que una La Aurora y Guayaquil, facilitando aún más el acceso. Esto podría ayudar a que los guayaquileños visiten La Aurora más seguido y encuentren en el sector Los Arbolitos un lugar diferente y con ganas de seguir visitándolo.

El 90% de los locales pasan cerrados los domingos, este aspecto es una debilidad en el sector ya que si se lo quiere convertir en sitio turístico debe permanecer más tiempo abierto, se toma en cuenta que muchos de los restaurantes situados aquí solo ofrecen almuerzos, pero podrían también aumentar su oferta con platos a la carta. El parqueo en esta zona es muy limitado, de hecho, solo los grandes restaurantes poseen espacio para estacionarse afuera de los establecimientos, el resto debe de dejarlos más adelante o distante, haciendo más difícil acceder a los locales. De este sector solo los restaurantes El Sanduchón y Los Arbolitos están avalados por el Ministerio de Turismo, el resto solo trabaja con permisos de funcionamiento y de esta forma no pueden acceder a los beneficios que otorga el MINTUR para establecimientos de servicios de alimentos y bebidas.

La inseguridad en el sector es uno de los aspectos más críticos de Los Arbolitos, ya que no cuentan con un retén policial, solo existe patrullaje en esa zona, los restaurantes no cuentan con botón de emergencias en caso de robo. La inseguridad también se expande a la zona del parque. Según las encuestas realizadas los habitantes de La Aurora, especialmente los residentes en las urbanizaciones,

conocen muy poco sobre estos restaurantes y la variedad de comida que se ofrece; por este motivo no existe afluencia de personas. Ambos aspectos son una amenaza para el sector.

## Capítulo IV

### Plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en el sector Los Arbolitos, La Aurora

#### Objetivos de la propuesta

##### Objetivo general

Implementar un Plan de Mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en el sector Los Arbolitos para aumentar la afluencia de visitantes en los restaurantes y mejorar la economía de La Aurora.

##### Objetivos específicos

Identificar y priorizar las estrategias para la mejora de las falencias detectadas en los establecimientos.

Establecer las acciones a seguir para el logro de la estrategia.

Determinar el costo de la propuesta.

#### Estrategias de mejoras de la propuesta

La propuesta de mejoras está basada en nueve estrategias que se basan en acciones que se sugiere tanto los empresarios, como el Municipio de Daule y el Ministerio de Turismo, deberán asumir de manera coordinada para lograr el éxito de esta implementación.

##### Estrategia 1: Mejorar la fachada de los establecimientos.

**Encargados:** Propietarios de cada restaurante

##### **Acciones:**

- Colocar letreros a los locales que no lo tienen y mejorar los están establecidos para que puedan ser visibles con los visitantes. Para hacer efecto esta acción deberá de enviar una solicitud de Factibilidad de Instalación de Rótulo Publicitario al GAD de Daule. Costo \$80. La altura no debe ser mayor a 1 metro. Se sugiere 1m x 50cm de acuerdo al tamaño de los establecimientos. Todos los rótulos publicitarios deben ser aprobados por la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Catastros.
- Pintar y limpiar las paredes. No existe una ordenanza para tener un color específico pero sugerimos tonalidades rojo, naranja, blanco, amarillo que son los más usados en la restauración.

- Mantener limpias y en buen estado las mesas y sillas. Si se desea adquirir mesas y sillas nuevas están en \$500 4 juegos de 4 mesas cuadradas y 16 sillas en total con estructura metálica y de madera.
- Costo de pintura y mano de obra: 2 tarros de pintura por cada establecimiento \$16. 10 establecimientos por \$32 (dos tarros) \$320. Mano de obra \$50 por cada establecimiento.

**Estrategia 2: Insertar los establecimientos en el catastro turístico.**

**Encargados:** Propietarios de cada restaurante.

**Acciones:**

- Llevar la respectiva documentación al Ministerio de Turismo, el más cercano para la zona de Daule es el que queda en la ciudad de Guayaquil. Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo, Edificio del Gobierno del Litoral piso 8. La persona que puede responder todas las dudas es Christian Barrionuevo, lo pueden contactar al correo christian.barrionuevo@turismo.gob.ec.
- Entregada la documentación el propietario del restaurante se reunirá con un encargado del MINTUR que verificará que todos los pasos estén correctos.
- Una vez revisado todo el encargado visitará el establecimiento para inspeccionar el local y ver los requisitos de calidad, infraestructura y servicio. Este trámite demora alrededor de quince días laborables.

**Beneficios:**

- Al momento de estar afiliado al Ministerio de Turismo los trabajadores de los restaurantes tendrán acceso a capacitaciones y seminarios sin costo alguno, los cuales les permitirá mejorar su calidad de atención al servicio al cliente, higiene y presentación personal, etc.
- Los establecimientos obtendrán incentivos tributarios.
- Ya inscrito en el MinTur los establecimientos aparecerán en los activos públicos de Turismo (catastro turístico) con su calificación y categoría, el cual es indispensable para su promoción turística.
- La inscripción para el Ministerio de Turismo no tiene costo.

**Estrategia 3: Sistemas para la mejora de la calidad del restaurante y sus productos.**

**Encargado:** ARCSA. Propietarios, administradores, trabajadores del establecimiento

**Acciones:**

- Deberán de tener estructurados horarios de limpieza de baños y de local.
- Se sugiere que trabajen con uniforme y las personas que están en la cocina con guantes, gorros, mandiles. Costo de tres uniformes con implementos de higiene (guantes, gorro, mandil, malla) \$200.
- Se sugiere realizar sistema de mejoras continuas en: reclamos y sugerencias, satisfacción al cliente. Para esto se podría contar con un buzón de sugerencias en cada restaurante. Costo de hojas y buzón: \$10.
- La Agencia Nacional de Control Sanitario posee un Manual de Buenas Prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes y cafeterías. Para acceder a estas capacitaciones necesitan inscribirse en las Coordinaciones Zonales o en los puntos autorizados por la Agencia para tomar el curso.
- Una vez finalizado el curso para obtener la certificación tendrán que enviar una solicitud. ARCSA envía inspectores que evaluarán recepción, almacenamiento y manipulación de alimentos, higiene del personal, instalación de equipos y control de plagas. Una vez terminada la inspección le entregan su calificación. De 90 a 100 puntos Calificación A, de 80 a 89,9 puntos calificación B y de 60 a 79,9 puntos calificación C. Si el establecimiento reprueba la inspección puede presentar un plan de acción en un tiempo determinado para volver a acceder a una inspección.

**Requisitos:**

- Número de RUC.
- Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo

**Costo:**

- \$47,28
- Una vez capacitados en las Buenas Prácticas de Manufactura se sugiere también aplicar un sistema de inocuidad alimentaria, para esto se podría

realizar la certificación a la norma ISO 22000, la cual permite asegurar los alimentos a lo largo de la cadena alimentaria.

- Deberán conformar un pequeño grupo encargado de llevar seguimiento del HACCP dando como primer paso identificar los peligros en el proceso de elaboración de alimentos, en la cocción y el envasado, luego se identifican los puntos de control crítico por ejemplo al momento de la preparación o cocción de algún plato. El tercer principio ayuda a determinar los límites críticos en los mismos aspectos, aquí se toma en cuenta la temperatura de los alimentos en refrigeración y las de cocción.

En el cuarto paso se establecen los sistemas de vigilancia donde se monitorea como quedó el producto luego de todos los procesos anteriores. Esta evaluación la tiene que realizar una persona que sepa del tema y que esté dispuesta a realizar correcciones. El quinto paso es realizar las acciones correctivas en métodos de lavado, conservación y cocción. El sexto principio se basa en establecer un sistema de verificación que son todos los resultados para saber que el sistema HACCP esté realizado correctamente. En el último protocolo se crea un sistema de documentación donde se guardan los registros de todo lo realizado.

#### **Estrategia 4: Servicio al cliente**

**Encargado:** Propietario del establecimiento. Ministerio de Turismo.

##### **Acciones:**

- Los meseros de los locales deberán capacitarse en atención al cliente como tema principal. Se puede aplicar reglas de cortesía y trato al cliente, manejo de clientes en especial de niños, tercera edad y discapacitados. Se sugiere segmentar las etapas de atención al cliente en cuatro partes: bienvenida, ofrecimiento del servicio, explicación al cliente y despedida. A su vez es necesario conocer los diversos tipos de clientes: indiferente, alegre, distraído, reservado, tímido, impulsivo, confiado, etc.
- Para los establecimientos que ofertan platos a la carta podrían contar con un menú donde se especifique costos reales con impuestos de los platos; además se sugiere poner fotos verídicas de lo que se oferta y formas de pago en la carta.



- Mejorar los tiempos de entrega de la comida. Para los restaurantes que ofrecen almuerzos, el tiempo de entrega desde la toma de la orden deberá ser de 5 a 7 minutos. Las picanterías, los lugares de comida de mar y el restaurante de shawarma deberían de demorar entre 5 a 10 minutos máximo dependiendo del plato y su elaboración.
- El Ministerio de Turismo brinda capacitaciones gratuitas a las personas afiliadas. El costo de las capacitaciones del MINTUR es de \$1300, dicho valor lo cubre el Estado.

**Estrategia 5: Seguridad e iluminación.**

**Encargado:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule, Propietarios del establecimiento, Consejo de Seguridad Ciudadana de Daule, ECU911, CNEL.

**Acciones:**

- Los propietarios pueden contratar una empresa privada para la instalación de cámaras de seguridad dentro de sus establecimientos, tendrán control desde varios ángulos a través de computadora y dispositivo móvil. Costo de esta acción \$320.
- El Consejo de Seguridad Ciudadana de Daule es el encargado de desarrollar el sistema de prevención social y ambiental; a su vez de planificar y ejecutar los planes integrales de seguridad para el cantón. Se podría pedir al GAD de Daule que proceda a realizar un convenio con el ECU911 para instalar puntos estratégicos de video vigilancia en el sector Los Arbolitos. Costo de esta acción: \$4000 de 4 cámaras ubicadas en el sector.
- Para la iluminación el GAD de Daule trabajaría junto con CNEL para aumentar la cobertura de alumbrado público en el sector. Costo de esta acción: \$4500 para los dos lados de la av. León Febres Cordero.

**Estrategia 6: Facilidades de acceso y para los visitantes.**

**Encargados:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule – Propietarios de los establecimientos

**Acciones:**

- Los restaurantes tienen acceso a 1 parqueo por cada 15 metros cuadrados de local. Estos establecimientos son pequeños, significa que no se permite estacionar más de dos carros. Se sugiere que el GAD de Daule pueda readecuar dos áreas que están vacías en este sector y convertirlas en

parqueos. Se sugiere realizar dos parqueos para cada lado donde estén los restaurantes. Cada lado tendría espacio para 20 carros, total 40 estacionamientos. Costo de la readecuación \$40000.

- No existen cajeros automáticos cercanos, por este motivo los establecimientos que deseen pueden acceder al cobro con tarjetas de débito o crédito mediante Datafast. Los requisitos para personas naturales son:
  - Solicitud de afiliación de establecimientos.
  - Contrato de afiliación de establecimientos.
  - Formulario de autorización de débito.
  - Copia del ruc.
  - Copia de la cédula de identidad del propietario.
  - Para personas jurídicas piden los mismos requisitos pero adjuntando la copia del nombramiento del representante legal vigente y notariado.
  - Costos del servicio de Datafast:
    - P.O.S alquilado \$176 equipo + \$10 mensual
    - P.O.S adquirido \$500 + \$4.50 mensual
    - Porcentajes de tarjeta de débito 2,24%
    - Porcentajes de tarjeta de crédito 4,50%

### **Estrategia 7: Servicio a domicilio.**

**Encargados:** Propietarios del establecimiento.

**Acciones:**

- Actualmente existen plataformas como Uber Eats y Glovo que ayudan a que las personas desde su domicilio puedan acceder al menú del restaurante y pedir lo que deseen mediante una APP. El usuario paga y pide mediante la app. Un colaborador mediante bicicleta, motorizado o vehículo procede a ir al local, retirar el pedido y llevarlo hasta el lugar donde se encuentra el comensal. Las plataformas cobran entre 10% o 20% del valor del plato, pero los restaurantes ya ponen ese valor sumado a sus precios en la app. Para afiliarse pueden entrar a <https://glovoapp.com/es/partners/sales> o <https://www.ubereats.com/restaurant/signup?lang=es-ES>

- Llenan un formulario y se contactan la persona encargada. Analizan el establecimiento y si cumplen sus expectativas ya son partes de las plataformas de comida.
- La inscripción no tiene costo.

### **Estrategia 8: Promoción Turística**

**Encargados:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule, Propietarios del Establecimiento.

#### **Acciones:**

- Añadir estos establecimientos a Google Maps para que los visitantes puedan llegar más rápido y hacerse más conocidos. No tiene costo esta acción.
- Creación de página web y redes sociales exclusivas para el sector de los arbolitos, donde se especifique los lugares de comidas que existen y la variedad de platos que ofrecen. Costo página web: \$170.

**Página web:** [www.losarbolitos.com.ec](http://www.losarbolitos.com.ec)

#### **Redes sociales:**

**Facebook:** Los Arbolitos Aurora

**Instagram:** losarbolitos\_ec

- En la zona de parqueos se pueden realizar exposiciones de arte o música los días sábados para hacer más ameno el sector, ya que de lunes a viernes no hay mucha cantidad de gente y los domingos el 90% de los locales están cerrados.

### **Estrategia 9: Cuidado del medio ambiente**

**Encargados:** Propietarios de los establecimientos

#### **Acciones:**

- Adquisición de tachos de basura con clasificación de residuos. Costo \$150.
- Controlar consumo de energía y del agua para ayudar al medio ambiente.
- Contactar a Fibras Nacionales para realizar la recolección de los desechos clasificados. No tiene costo esta acción.

### **Costo total de implementación del plan**

El costo total de la implementación es de \$11 995,28. Este costo es un estimado para los propietarios de los restaurantes, se estima que con esta inversión y con ayuda del GAD de Daule y del MINTUR tendría un éxito en el plan de mejoras. Costos de ayuda del GAD va a depender de las empresas con quienes trabajen para

realizar los parqueaderos, el alumbrado público y las cámaras del sistema de Ojos de Águila.

Tabla 5.

*Detalle de la implementación de la propuesta*

<b>Acciones a seguir</b>	<b>Costo</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>GAD DAULE</b>			
- Cámaras videovigilancia sist. Ojos de Águila	\$4000	72 horas	GAD DAULE, ECU 911
- Alumbrado público para el sector	\$4500	60 días después de su aprobación	GAD DE DAULE, CNEL
- Readecuación para parqueo	\$40000	60 días	GAD DAULE
<b>TOTAL VALOR GAD</b>	<b>\$48 500</b>		
<b>MINTUR</b>			
- Capacitación al personal	\$1500	1 mes	MINISTERIO DE TURISMO
<b>TOTAL VALOR MINTUR</b>	<b>\$1500</b>		
<b>-Propietarios de establecimientos</b>			
- Rótulo	\$80	10 días	Propietario
- 4 juegos de mesa/silla	\$500	8 días	Propietario
- Buzón de sugerencias	\$10	3 días	Propietario
- Pintar el local	\$82	8 días	Propietario.
- Pago de inscripción en ARCSA	\$47,28	60 días	Propietario

- Cámaras de seguridad para el local	\$320	48 horas	Propietario
- Servicio de cobro con tarjetas	\$186	60 días	Propietario
- Página Web	\$170	7 días	Propietario
- Tachos de basura	\$150	1 día	Propietario
<b>Total costo de</b>	<b>\$1455,28</b>		

propietario

---

**TOTAL COSTO DEL \$51.455,28**

**PLAN DE MEJORAS**

---

### **Teoría del Ciclo de Deming aplicada al Plan de Mejoras**

Planear, Hacer, Verificar y Actuar son pasos que se deben realizar en todo plan para obtener una mejora continua y un procedimiento eficaz, a su vez permite reconocer las falencias de cada paso y volverlas a realizar para mejorarlas. Aplicar el Ciclo de Deming en este Plan de Mejoras permitirá que tanto el Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule y los propietarios de cada establecimiento puedan detectar fallas a tiempo y corregirlas.

Tabla 6.

*Ciclo de Deming aplicado para el GAD de Daule*

---

#### **Planear**

- Instalar cámaras de video vigilancia en el sector.
- Aumentar cobertura de alumbrado público.
- Adecuar dos áreas para parqueo.

#### **Hacer**

- Reunirse y llegar un acuerdo con el ECU-911 para instalar las cámaras conectadas al sistema Ojo de Águila.
- Junto con CNEL insertar alumbrado público en el sector.
- Realizar un presupuesto para readecuar parqueaderos en esta zona.

#### **Actuar**

- Asegurarse de que todo se haya

#### **Verificar**

- El costo de la instalación de cámaras
-

efectuado con los valores y tiempos establecidos, caso contrario se vuelven a planificar los objetivos con sus respectivas correcciones.

con el sistema del Consejo de Seguridad Ciudadana de Daule es de \$4000 y el tiempo de instalación es de 24 a 72 horas luego de realizar el acuerdo.

- CNEL otorga alumbrado público al sector por un costo de \$4000, después del contrato culminaría la obra entre 45 y 60 días.

- Para readecuar zonas se necesita hacer un proyecto urbanístico, para luego ser aprobado por el Consejo Municipal del GAD. Este trámite puede tomar hasta 45 días y una vez aprobado 60 días más.

Tabla 7.

*Ciclo de Deming aplicado a los propietarios de los establecimientos*

<b>Planear</b>	<b>Hacer</b>
- Mejorar la fachada del establecimiento.	- Colocar letreros, pintar fachadas, adquirir mesas y sillas.
- Insertar el establecimiento en el catastro turístico.	- Realizar el trámite en el Ministerio de Turismo para ser parte de los restaurantes avalados y obtener beneficios.
- Mejorar la higiene en los establecimientos.	- Cumplir con estándares de limpieza para obtener calificación con ARCSA. Realizar ficha de limpieza de baños. Tener uniforme.
- Obtener la certificación de inocuidad de alimentos	- Cumplir con los parámetros HACCP en la adquisición, elaboración y al servir los alimentos..
- Capacitar al personal.	- Adquirir cámara de seguridad.
- Instalación de cámara de seguridad dentro del establecimiento.	- Llenar los requisitos para ser parte de la red de DATAFAST.
- Contratar sistema de cobro con tarjetas.	- Crear página web y/o redes sociales para llegar a más personas. Añadir su negocio en Google Maps.
- Añadir servicio a domicilio a los restaurantes.	- Comprar tachos de basura
- Crear página web, redes sociales y ubicar los establecimientos en Google Maps.	
- Colocar tachos de basura con separación de residuos.	
-	

### **Actuar**

- Establecer acciones de mejoras, correctivas o preventivas.

### **Verificar**

- En costo de mejorar la fachada para cada establecimiento es de \$662 el tiempo para realizar las mejoras no demora más de 30 días.
- La inscripción y el avalúo del Ministerio de Turismo demora hasta 60 días laborables.
- El costo de la inscripción en ARCSA es de \$47,28 pero aumenta dependiendo de la categoría del restaurante, este trámite demora hasta 60 días. El costo de tres uniformes es de \$200.
- Instalación de cámaras de seguridad \$320. No demora más de 48 horas.
- Adquirir el servicio de Datafast, el costo es de \$186 y demora 60 días.
- Contratar el servicio de Uber Eats y Glovo, tiempo de espera 20 días.
- El costo de la página web es de \$170, demora 7 días.
- El costo de los tres tachos de clasificación de residuos es de \$150

---

EL PHAV permitirá que se realicen los procesos de manera eficaz y exitosa, se recuerda que los costos y los tiempos son lo más aproximado y que cada propietario del local tiene potestad en aumentarle o disminuir acciones. Así mismo, los aspectos de sabor y variedad de comidas y bebidas que oferta cada restaurante va a depender de su línea de comida y de sus proveedores.

## Conclusiones

La Parroquia Urbana Satélite La Aurora está ubicada en el cantón Daule, dentro de ella se encuentra el sector Los Arbolitos, que no es muy conocido pero tiene muchos restaurantes que podrían llegar a ser puntos turísticos para los habitantes de La Aurora, Guayaquil y La Puntilla. Existen alrededor de 12 restaurantes los cuales se ofertan una gran variedad de comida. Los más conocidos del sector son El Sanduchón y Los Arbolitos. Los otros no tienen la misma popularidad y aceptación que los mencionados.

Para esta investigación se aplicaron tres tipos de técnicas. Con la observación se determina el número de restaurantes, las falencias que tiene cada uno. Con la encuesta se podrá ver cuántos de esos restaurantes son conocidos en La Aurora y qué se podría mejorar. La entrevista se realizó a la Administradora Zonal de la Aurora para poder conocer más sobre cómo podrá actuar el sector gubernamental.

En el análisis se determinó que los restaurantes no gozan de las suficientes comodidades para los visitantes, no existe un protocolo para preparar o servir los alimentos, el personal no está capacitado para atender al cliente de manera que quede satisfecho, a su vez el sector no cuenta con iluminación en las noches, no cuenta con parqueaderos; la seguridad es otro punto importante para las personas que desean visitar este lugar.

El plan de mejoras consiste de nueve estrategias, cada una tiene sus responsables y acciones que podrán tomar para que los establecimientos de alimentos y bebidas tengan más aceptación y popularidad no solo con las personas del sector, sino también con todos los habitantes de La Aurora. A su vez se realizó un Ciclo de Deming donde se puede realizar mejoras continuas de los objetivos establecidos



## **Recomendaciones**

Se recomienda mejorar la condición actual de los establecimientos del sector Los Arbolitos para corregir las falencias actuales tales como seguridad, higiene y atención al cliente, para que las personas que acudan a este lugar se vayan satisfechos no solo por la comida sino por la experiencia que brinda cada restaurante de este sector.

Se sugiere siempre realizar el análisis PHVA, ya que es una guía que pueden usar los dueños de los establecimientos y el GAD de Daule para guiarse mejor con sus proyectos y estrategias, gracias a este ciclo pueden corregir sus falencias a tiempo. Después de haber hecho el análisis se recomienda que cada restaurante se adapte a la estrategia que más se acoplen a sus necesidades y que las estrategias vayan una por una y en orden para que el plan sea exitoso.

El tema del precio, calidad y variedad de alimentos y bebidas va a ser exclusivamente del propietario del restaurante, sugerimos que se realice un estudio a partir de las fichas de observación realizadas, donde se analice desde la forma de servir el plato, diversidad de productos/bebidas para ofrecer, servicio al cliente, etc. De esta manera no solo mejorarán los restaurantes de forma sino también de fondo.

Se sugiere además realizar un estudio de factibilidad para cada restaurante del sector Los Arbolitos, de esta manera se podrá conocer más a fondo sobre las necesidades y falencias de cada uno.

## Referencias bibliográficas

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f). El plan de mejoras. [Lectura en PDF]. Recuperado de: [http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plap\\_de\\_mejoras.pdf](http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plap_de_mejoras.pdf)
- Andrade, S. (2006). *Diccionario de Economía*. Lima. Editorial Andrade.
- Banco Mundial. (2017). *Agricultura, valor agregado (% del PIB)* Recuperado de: <https://datos.bancomundial.org/indicador/nv.agr.totl.zs>
- Bass, R. (s.f). *La Demanda*. [Lectura en PDF]. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/114313348/La-Demanda>
- Boullón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Campos, A. (s.f). *La Oferta Gastronómica* [Lectura en PDF]. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/322387400/La-Oferta-Gastronomica>
- Chiriguaya, S. (2018). *Aporte de la producción arrocerá del cantón Daule en el sector agrícola de la provincia del Guayas. Periodo 2012-2016*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28486/1/TRABAJO%20FINAL%20%20CHIRIGUAYA%20RAMOS.pdf>
- Colorado, F. (2009). *El Proceso PHVA de Deming y el Proceso Administrativo de Fayol*. [Lectura en PDF]. Recuperado de: [http://www.academia.edu/5110051/3\\_Articulo\\_El\\_Ciclo\\_PHVA\\_de\\_Deming\\_y\\_al\\_Proceso\\_Administrativo\\_de\\_Fayol](http://www.academia.edu/5110051/3_Articulo_El_Ciclo_PHVA_de_Deming_y_al_Proceso_Administrativo_de_Fayol)
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. España: Diaz de Santos.
- Diario El Comercio. (2015). *San Lorenzo: Una joya esmeraldeña*. Recuperado del 1 de febrero del 2019 de El Comercio.com: <https://www.elcomercio.com/deportes/sanlorenzo-esmeraldas-viajes-carburando.html>
- Diario El Comercio. (2016). *90 locales están consolidados en la calle La Ronda*. Recuperado el 1 de febrero del 2019, de El Comercio.com: <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/90-locales-consolidados-calle-ronda.html>

- Dirección del Servicio de Asesoría Integral al Exportador & Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (2013). *Guía de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control*. Recuperado de: <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2013/05/GuiaHACCP.pdf>
- García, E. (2016). *El ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Recuperado de: <http://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- Gobierno Autonomo Descentralizado Muy Ilustre Municipalidad de Daule. (s.f). *Generalidades del Cantón Daule*. Recuperado de: <http://www.daule.gob.ec/es-ec/nuestrocant%C3%B3n/generalidades.aspx>
- Gobierno Autonomo Descentralizado Muy Ilustre Municipalidad de Daule. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015 - 2025*. Recuperado de: <http://www.daule.gob.ec/es-ec/nuestrocant%C3%B3n/generalidades.aspx>
- Gustafsson, I., Öström, A., Johansson, J. y Mossberg, L. (2006). *The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants*. Recuperado de: <https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/matvanor-halsamiljo/maltider-var-d-skola-omsorg/maltidsmodellen/trivsamtillag/fammvetenskaplig-artikel.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P., (2006). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion#scribd>
- Iglesias, M. & Cortés, M. (2004). Generalidades sobre la metodología de la investigación. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Jirón, E. (s.f). ¿Por qué salir a comer? En busca de modelos que expliquen las motivaciones de comer en los restaurantes. Recuperado de: [https://www.academia.edu/11122866/\\_POR\\_QU%C3%89\\_SALIR\\_A\\_COMER\\_EN\\_BUSCA\\_DE\\_MODELOS\\_QUE\\_EXPLIQUEN\\_LAS\\_MOTIVACIONES\\_DE\\_COMER\\_EN\\_RESTAURANTES](https://www.academia.edu/11122866/_POR_QU%C3%89_SALIR_A_COMER_EN_BUSCA_DE_MODELOS_QUE_EXPLIQUEN_LAS_MOTIVACIONES_DE_COMER_EN_RESTAURANTES).
- La Geoguí. (s.f.). *La Ronda Centro Histórico de Quito/Ecuador*. [Artículo web]. Recuperado de: <http://www.lageoguia.org/la-ronda-centr-quito-ecuador/#18/0.22600/-78.51294>
- Ministerio de Turismo. (2002). *Ley de Turismo*. [Lectura en PDF]. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

- Ministerio de Turismo. (s.f). *Ministerio de Turismo realizó mejoras en el muelle de San Lorenzo*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-realizo-mejoras-en-el-muelle-de-san-lorenzo/>
- Ministerio de Turismo. (2004). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. [Lectura en PDF] Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”*. [Lectura en PDF] Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Morales, S y Puerta, L. (2011) *Plan de Mejoramiento para incrementar la productividad y competitividad de las pymes colombianas*. [Lectura en PDF]. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7440/tesis616.pdf?sequence=1>
- Municipalidad de Guayaquil. (2014). *Playa Varadero*. [Página Web] Recuperado de: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/diversion-y-esparcimiento/balnearios/playa-varadero>
- NossaData. (s.f). *Circulo de Deming*. Recuperado de: <http://nossadata.datafactory.la/2016/05/27/circulo-de-deming/>
- Oliveira, R. (2008). *La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino*. [Documento en línea]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180717583012.pdf>
- Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., Roca, S. & Vilardell, I., (2005). *Marco General para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. [Lectura PDF]. Recuperado de: [http://www.aqu.cat/doc/doc\\_40159984\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf)
- Quito Turismo. (s.f). *La Ronda*. Recuperado de: <http://quitotravel.ec/la-ronda/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. [Lectura en PDF] Recuperado de: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

- Sergueyevna, N. y Mosher, E. (2013). *Motivational Theories From The Perspective Of Consumer Behavior*. Recuperado de: <http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/226/213>
- Vargas, M y Luzángela, A (2007). *Calidad y Servicio. Consejos y Herramientas*. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad+y+servicio+vargas&ots=15Rs0xdsI-&sig=RdvlstXwcB\\_jmITpdxTKMCKbHSQ#v=onepage&q=calidad%20y%20servicio%20vargas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad+y+servicio+vargas&ots=15Rs0xdsI-&sig=RdvlstXwcB_jmITpdxTKMCKbHSQ#v=onepage&q=calidad%20y%20servicio%20vargas&f=false)
- Universidad De Las Américas. (2017). *Análisis Histórico de la Evolución Turística en el Barrio La Ronda (2006-2010)*. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6531/1/UDLA-EC-TIAEHT-2017-25.pdf>
- Universidad De Las Americas Puebla. (s.f). *Marco Teórico Restaurantes*. [Lectura en PDF]. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/dominguez\\_b\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf)
- Vera, J. y Trujillo, A. (2009). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente*. Recuperado de: [https://www.redalyc.org/pdf/399/Resumenes/Resumen\\_39912023003\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/399/Resumenes/Resumen_39912023003_1.pdf)
- Zavala, A. (2014). *Gestión de Calidad*. México.

## Apéndices

### Apéndice A: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Encuesta para el Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en el sector Los Arbolitos de la parroquia satélite La Aurora.

Encuesta

Sexo:

M\_\_\_

F\_\_\_

Edad

18 – 25 \_\_\_

26- 35 \_\_\_

36 – 45 \_\_\_

46 – 55 \_\_\_

1. ¿Con qué frecuencia va a un restaurante y/o cafetería?
  - Todos los días
  - Una vez a la semana
  - Una vez al mes
2. ¿En compañía de quienes le gusta visitar estos establecimientos?
  - Familia
  - Amigos
  - Pareja
  - Compañeros de trabajo
  - Solo
3. ¿Ha escuchado alguna vez sobre alguno de estos restaurantes? Marque la(s) opción(es).
  - La Sazón de las Marthitas
  - M&S cocina con amor
  - Restaurante El Rancho
  - Kairo Shawarma, Cafemas.

- Albacora Express
  - Comedor María Paula
  - Pollos a la brasa La Delicia
  - Picantería el buen sabor de los Manabas
  - La sazón de lucy
  - Picantería 3 hermanos
4. ¿Ha visitado y/o consumido en alguno de ellos? (Si su respuesta es no pase a la pregunta 7.
- Si
  - No
5. ¿En qué restaurantes ha consumido?
- La Sazón de las Marthitas
  - M&S cocina con amor
  - Restaurante El Rancho
  - Kairo Shawarma, Cafemas.
  - Albacora Express
  - Comedor María Paula
  - Pollos a la brasa La Delicia
  - Picantería el buen sabor de los Manabas
  - La sazón de lucy
  - Picantería 3 hermanos
6. Del 1 al 5 califique los aspectos de los restaurantes visitados donde 1 es malo 2 es regular 3 es bueno 4 es muy bueno y 5 excelente.

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Atención al cliente					
Eficiencia					
Tiempo de entrega de la comida					
Instalaciones					
Sabor del Plato					
Precio					

7. Marque tres aspectos que usted crea importante de mejorar en los restaurantes de la opción 3
- Higiene
  - Presentación del Personal
  - Seguridad
  - Iluminación
  - Rapidéz en la atención
  - Disposición del personal
  - Relación Precio/Calidad
  - Otro (especifique) \_\_\_\_\_
8. ¿Qué aspectos usted cree que podría implementarse en este sector para que haya más afluencia de personas? (Marque dos opciones).
- Zona de parqueos.
  - Mini shows artísticos/culturales
  - Señalética
  - Fachadas de los establecimientos
9. ¿Por qué medio de comunicación usted se informa sobre restaurantes?
- Redes Sociales
  - Radio
  - Televisión



## Apéndice B: Entrevistas

Entrevistado: Pamela Peña

**Cargo:** Administradora zonal de La Aurora

P: ¿Qué opina sobre el crecimiento habitacional en la vía La Aurora?

**ENTREVISTADO:** Debido a la falta de ofertas habitacionales dentro de la ciudad de Guayaquil, en la Parroquia La Aurora se han realizado varios proyectos urbanísticos que involucran a la clase media. En 12 años más o menos, se calcula 100 000 habitantes aproximadamente. Se tiene previsto el crecimiento de etapas en las urbanizaciones por la alta demanda de nuevas familias en adquirir su casa propia con facilidades de pago tales como entrada a largo plazo o convenio con bancos. En cinco años se ha visionado crecer un 40% más la población actual.

P: ¿Existe algún proyecto para fomentar el turismo en la zona?

**ENTREVISTADO:** Debido a la gran cantidad de personas que habitan o trabaja en esta zona se están creando tres nuevas vías de salida y en ellas poner varios tipos de comercio. Entre la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil y el Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule existe un proyecto para realizar un puente que una La Aurora con Guayaquil, para que los ciudadanos puedan tener facilidades de acceso. Actualmente nos destacamos por tener diversas plazas de comida; diría que nuestro turismo sería Gastronómico y que con las facilidades que tenga la gente para venir hasta acá podríamos aumentar el número de visitas y por ende elevar nuestra economía.

P: ¿Qué mejoras podría realizarse en los sectores donde no se encuentra regenerado al 100%?

**ENTREVISTADO:** En el año 2015 se realizó adoquinamiento en la parroquia y se invirtió cerca de \$200 000 y con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas cerca de \$250 000. En este año hemos realizado un presupuesto para concluir con el adoquinamiento y pavimentación pero se están analizando otro tipo de obras para este invierno y se le dio prioridad, pero en Mayo estaría lista la resolución para la culminación de estas obras.

P: ¿Qué ayudas estaría dispuesta a dar el GAD para mejorar los establecimientos de alimentos y bebidas?

**ENTREVISTADO:** El Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule realizó un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015 – 2025 en el cual

están estipulados un conjunto de objetivos que tiene el GAD por diez años, entre los cuales tenemos el cuidado de áreas protegidas, urbanas y rurales, mejorar la calidad de vida de Daule, mejora en infraestructuras y tecnologías y entre ellos dinamizar las actividades turísticas del cantón. Tenemos pensado que en el transcurso de estos años incrementen y mejoren los servicios turísticos en especial los de alimentos y bebidas, que son lo primordial del sector La Aurora. Tenemos una gran ayuda, el Ministerio de Turismo, el que nos puede brindar la asesoría posible para que nuestros espacios turísticos se mejoren y cada año incrementar más visitantes, en el caso de los restaurantes el MinTur nos ayudará con los requisitos para que accedan a beneficios y que puedan entrar en rutas gastronómicas al 2025.

## Apéndice C: Fichas de observación

20/12/20  
 Fecha: 18  
 Hora: 11:00  
 Restaurante Los Arbolitos 2

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>Alimentos</b>				x	
Ración de los alimentos				x	
Calidad del plato					X
Calidad de los alimentos					X
Calidad de la bebida			x	x	
Variedad de los alimentos				x	
Sabor de la comida			x		
Variedad de la bebida				x	
Presentación del plato					
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				x	
Disponibilidad de mesas y sillas					X
Cumplen con los horarios establecidos					X
	Si	No	Observaciones		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	x				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	x				
¿El servicio al cliente es eficiente?	x				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?	x		Poseen mandiles y camiseta		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	x				
¿Las instalaciones están limpias?	x				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	x				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?	x				
¿Las instalaciones poseen ventilador?		x			
¿Las instalaciones están libres de humo?	x				
¿Las instalaciones tienen malos olores?	x				

20/12/2018  
 Fecha: 018  
 Hora: 12:00  
 Restaurante El Sanduchón

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				X	
Calidad del plato				X	
Calidad de los alimentos				X	
Calidad de la bebida				X	
Variedad de los alimentos			X		
Sabor de la comida					X
Variedad de la bebida			X		
Presentación del plato			X		
<b>Organización</b>					
Espera en la cola					
Disponibilidad de mesas y sillas					
Cumplen con los horarios establecidos					
	Si	No	Observaciones		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	X				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	X				
¿El servicio al cliente es eficiente?	X				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?	X		Tienen Mandil y camiseta de la empresa		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	x				
¿Las instalaciones están limpias?	x				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	x				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?	x				
¿Las instalaciones poseen ventilador?		x			
¿Las instalaciones están libres de humo?	x				
¿Las instalaciones tienen malos olores?	x				

Fecha:		20/12/2018			
Hora:		13:00			
<b>POLLOS A LA BRASA BARCELONA</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos					X
Calidad del plato					X
Calidad de los alimentos				X	
Calidad de la bebida				X	
Variedad de los alimentos					X
Sabor de la comida				X	
Variedad de la bebida				X	
Presentación del plato					X
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				X	
Disponibilidad de mesas y sillas				X	
Cumplen con los horarios establecidos				X	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	X				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	X				
¿El servicio al cliente es eficiente?		X	<b>Demora más del tiempo avisado</b>		
¿La vestimenta del personal es la adecuada?	X				
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	x				
¿Las instalaciones están limpias?	x				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	x				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?	x				
¿Las instalaciones poseen ventilador?		x			
¿Las instalaciones están libres de humo?		x			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		x			

Fecha:		20/12/2018			
Hora:		14:00			
<b>Restaurante Mi Quadra</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos					<b>x</b>
Calidad del plato					<b>x</b>
Calidad de los alimentos					<b>x</b>
Calidad de la bebida					<b>x</b>
Variedad de los alimentos					<b>x</b>
Sabor de la comida				<b>x</b>	
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				<b>x</b>	
Disponibilidad de mesas y sillas					<b>x</b>
Cumplen con los horarios establecidos					<b>x</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?	<b>x</b>				
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones poseen ventilador?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están libres de humo?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones tienen malos olores?	<b>x</b>				

Fecha:		20/12/2018			
Hora:		15:00			
<b>La sazón de las Martithas</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelen te</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				X	
Calidad del plato			X		
Calidad de los alimentos			X		
Calidad de la bebida			X		
Variedad de los alimentos			X		
Sabor de la comida				X	
Variedad de la bebida			X		
Presentación del plato			X		
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				X	
Disponibilidad de mesas y sillas			X		
Cumplen con los horarios establecidos					X
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	X				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	X				
¿El servicio al cliente es eficiente?	X				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		X	No usan uniforme		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?		x			
¿Las instalaciones están limpias?	x				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		x			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		x			
¿Las instalaciones poseen ventilador?		x			
¿Las instalaciones están libres de humo?		x			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		x			

Fecha:			21/12/2018		
Hora:			11:45		
<b>M&amp;S Cocina con Amor</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regula r</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelent e</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad del plato				<b>x</b>	
Calidad de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad de la bebida				<b>x</b>	
Variedad de los alimentos			<b>x</b>		
Sabor de la comida				<b>x</b>	
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				<b>x</b>	
Disponibilidad de mesas y sillas				<b>x</b>	
Cumplen con los horarios establecidos					<b>x</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observacion es</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		<b>x</b>			
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están libres de humo?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			



Fecha:			21/12/2018		
Hora:			12:30		
<b>Restaurante El Rancho</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regula r</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelent e</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos					<b>x</b>
Calidad del plato					<b>x</b>
Calidad de los alimentos					<b>x</b>
Calidad de la bebida					<b>x</b>
Variedad de los alimentos			<b>x</b>		
Sabor de la comida				<b>x</b>	
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				<b>x</b>	
Disponibilidad de mesas y sillas			<b>x</b>		
Cumplen con los horarios establecidos				<b>x</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observacion es</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		<b>x</b>	<b>no usan uniforme</b>		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están libres de humo?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			

Fecha:			21/12/2018		
Hora:			13:40		
<b>Albacora Express</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regula r</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelent e</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos					<b>x</b>
Calidad del plato				<b>x</b>	
Calidad de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad de la bebida				<b>x</b>	
Variedad de los alimentos				<b>x</b>	
Sabor de la comida				<b>x</b>	
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				<b>x</b>	
Disponibilidad de mesas y sillas				<b>x</b>	
Cumplen con los horarios establecidos				<b>x</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observacion es</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		<b>x</b>	<b>no uniforme</b>		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están libres de humo?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			

Fecha:			21/12/2018		
Hora:			13:00		
<b>Kairo Shawarma</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regula r</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelent e</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad del plato				<b>x</b>	
Calidad de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad de la bebida				<b>x</b>	
Variedad de los alimentos			<b>x</b>		
Sabor de la comida				<b>x</b>	
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato			<b>x</b>		
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				<b>x</b>	
Disponibilidad de mesas y sillas				<b>x</b>	
Cumplen con los horarios establecidos					<b>x</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observacion es</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?					
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están libres de humo?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			

Fecha:			21/12/2018		
Hora:			14:15		
<b>Comedor María Paula</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regula r</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelent e</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad del plato				<b>x</b>	
Calidad de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad de la bebida				<b>x</b>	
Variedad de los alimentos			<b>x</b>		
Sabor de la comida			<b>x</b>		
Variedad de la bebida			<b>x</b>		
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				<b>x</b>	
Disponibilidad de mesas y sillas			<b>x</b>		
Cumplen con los horarios establecidos				<b>x</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		<b>x</b>	<b>no uniforme</b>		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?		<b>x</b>	<b>max 10 personas</b>		
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están libres de humo?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			

Fecha:			27/12/2018		
Hora:			12:00		
<b>Pollos a la brasa la delicia</b>					
	<b>Mal o</b>	<b>Regula r</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelent e</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos					<b>x</b>
Calidad del plato				<b>x</b>	
Calidad de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad de la bebida				<b>x</b>	
Variedad de los alimentos				<b>x</b>	
Sabor de la comida				<b>x</b>	
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola					<b>x</b>
Disponibilidad de mesas y sillas					<b>x</b>
Cumplen con los horarios establecidos					<b>x</b>
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observacion es</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		<b>x</b>	<b>no uniforme</b>		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?					
¿Las instalaciones están libres de humo?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			

Fecha:			27/12/2018		
Hora:			12:45		
<b>Picantería el Buen Sabor de los Manabas</b>					
	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos			x		
Calidad del plato			x		
Calidad de los alimentos			x		
Calidad de la bebida			x		
Variedad de los alimentos			x		
Sabor de la comida				x	
Variedad de la bebida			x		
Presentación del plato			x		
<b>Organización</b>				x	
Espera en la cola		x			
Disponibilidad de mesas y sillas				x	
Cumplen con los horarios establecidos					
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	x				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	x				
¿El servicio al cliente es eficiente?	x				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		x	no uniforme		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?		x	poco espacio		
¿Las instalaciones están limpias?		x			
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		x			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		x			
¿Las instalaciones poseen ventilador?	x				
¿Las instalaciones están libres de humo?	x				
¿Las instalaciones tienen malos olores?		x			

Fecha:			27/12/2018		
Hora:			13:30		
	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad del plato				<b>x</b>	
Calidad de los alimentos				<b>x</b>	
Calidad de la bebida				<b>x</b>	
Variedad de los alimentos			<b>x</b>		
Sabor de la comida			<b>x</b>		
Variedad de la bebida				<b>x</b>	
Presentación del plato				<b>x</b>	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola			<b>x</b>		
Disponibilidad de mesas y sillas			<b>x</b>		
Cumplen con los horarios establecidos			<b>x</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	<b>x</b>				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	<b>x</b>				
¿El servicio al cliente es eficiente?	<b>x</b>				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		<b>x</b>	<b>no uniforme</b>		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están limpias?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones poseen ventilador?		<b>x</b>			
¿Las instalaciones están libres de humo?	<b>x</b>				
¿Las instalaciones tienen malos olores?		<b>x</b>			

Fecha:			27/12/2018		
Hora:			10:00		
<b>Picantería 3 hermanos</b>					
	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Alimentos</b>					
Ración de los alimentos				x	
Calidad del plato				x	
Calidad de los alimentos			x		
Calidad de la bebida			x		
Variedad de los alimentos			x		
Sabor de la comida				x	
Variedad de la bebida				x	
Presentación del plato				x	
<b>Organización</b>					
Espera en la cola				x	
Disponibilidad de mesas y sillas				x	
Cumplen con los horarios establecidos				x	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>		
<b>Personal</b>					
¿El personal tiene un trato amable con el comensal?	x				
¿El personal está dispuesto a ayudar al cliente?	x				
¿El servicio al cliente es eficiente?	x				
¿La vestimenta del personal es la adecuada?		x	no uniforme		
<b>Instalaciones</b>					
¿Las instalaciones son confortables y acogedoras?		x	no hay espacio		
¿Las instalaciones están limpias?	x				
¿Las instalaciones tienen buena iluminación?	x				
¿Las instalaciones poseen aire acondicionado?		x			
¿Las instalaciones poseen ventilador?		x			
¿Las instalaciones están libres de humo?	x				
¿Las instalaciones tienen malos olores?		x			





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Beltrán Barrera Adrián Alejandro**, con C.C: # 0929006773 y **Herbas Abad David Josué**, con C.C: # 0930817804 autores del trabajo de titulación: **Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora** previo a la obtención del título de INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 19 días del mes de marzo del año 2019

---

Nombre: Beltrán Barrera Adrián Alejandro  
C.C: 0929006773

---

Nombre: Herbas Abad David Josué  
C.C: 0930817804



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	<b>Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite La Aurora</b>		
AUTOR(ES)	Beltrán Barrera Adrián Alejandro, Herbas Abad David Josué		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 De Marzo del 2019	No. DE PÁGINAS:	64
ÁREAS TEMÁTICAS:	Restauración, alimentos y bebidas, mejoras en servicio.		
PALABRAS CLAVE/KEYWORDS:	Plan de mejoras, establecimientos de alimentos y bebidas, Los Arbolitos, La Aurora, Daule, Gastronomía, Turismo, restaurantes.		

**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras):

El presente trabajo de investigación consiste en analizar los establecimientos de Alimentos y Bebidas del Sector Los Arbolitos, ubicado en la Parroquia Satélite La Aurora para identificar sus falencias y proponer un plan de mejoras. Se aplicaron tres herramientas, la técnica de la observación para poder determinar la situación actual en la que se encuentran los establecimientos; a su vez se realizó una entrevista y encuestas a los habitantes de esta parroquia. Luego de realizar este análisis se determinó que los restaurantes son pocos conocidos por los propios habitantes y las personas que sí los han visitado no se muestran satisfechas con diversos factores tales como higiene, seguridad, atención al cliente. Por este motivo, es importante realizar una propuesta de un Plan de Mejoras con estrategias diseñadas para cada necesidad, de esta manera, se logrará mejorar los establecimientos, convertirlos en restaurantes conocidos, aportando al sector turístico y favorablemente a la economía del cantón Daule.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:		+593 98 274 2118 / +593 99 632 5040		adrian_b95@hotmail.es davidherbas.92@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN		Nombre: Salazar Raymond María Belén		
		<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049		
		<b>E-mail:</b> maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA				
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):				
Nº. DE CLASIFICACIÓN:				
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):				