



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SUBSISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

**TÍTULO**

Modelo de implementación para la apertura del espacio físico gastronómico  
Delicias de Mía en Daule – 2025

**AUTOR**

Odont. Loor Rosales Jaime Luis, Mgtr.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**Magister en Gestión de Proyectos**

Modalidad: En Línea

**TUTOR**

Ing. Meléndez Rangel Jesús Ramón, Ph.D.

**Guayaquil, Ecuador**

19 de febrero de 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SUBSISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Odont. Jaime Luis Loor Rosales, Mgtr, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Magister en Gestión de Proyectos**

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Jesús Ramón Meléndez Rangel, Ph.D.

**DIRECTOR DEL PROGRAMA**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph. D.

Guayaquil, 19 de febrero de 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SUBSISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Odont. Jaime Luis Loor Rosales, Mgtr.

**DECLARO QUE:**

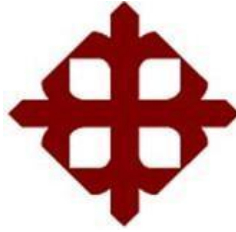
El Trabajo de Titulación “**Modelo de implementación para la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía en Daule – 2025.**” Previa a la obtención del Título de: Magister en Gestión de Proyectos., ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, 19 de febrero de 2026

---

Odont. Jaime Luis Loor Rosales, Mgtr



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SUBSISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Odont. Jaime Luis Loor Rosales, Mgtr

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la Institución del Trabajo de Titulación “**Modelo de implementación para la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía en Daule – 2025.**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Así mismo, hago constar que, debido a que el estudio de caso presentado a continuación se relaciona con una entidad pública del estado ecuatoriano, y los datos que se intenta estudiar son sensibles y de carácter confidencial, se ha procedido a cambiar los nombres y alterar ciertos datos, con el fin de evitar el incumplimiento de normativas de seguridad y riesgos éticos.

En cualquier caso, estas alteraciones no eliminan ni disminuyen el rigor académico que se pretende alcanzar con este estudio de caso.

Guayaquil, 19 de febrero de 2026

---

Odont. Jaime Luis Loor Rosales, Mgtr

# REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

1 JAIME LOOR\_compilatio

ID : 1600d4fd421507e39b020b6d40ae78d91a4d1060



6%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : 1 JAIME LOOR\_compilatio.txt  
Tamaño del archivo original : 71,87 kB  
Número de palabras : 11.698  
Número de caracteres : 82578

Depositante : Jesús Ramón Meléndez Rangel  
Fecha de depósito : 13 de marzo de 2026  
Tipo de carga : interface  
fecha de fin de análisis : 13 de marzo de 2026

## Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

### Similitudes

0%

Sintáctica 0%

Semántica No medido

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



### Detección de IA

6%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



TUTOR(A)

f. 

Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.

## **Agradecimiento**

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la constancia necesarias para culminar esta etapa tan importante en mi formación profesional.

A mi familia, quienes han sido el pilar fundamental en cada paso de mi vida. Su apoyo incondicional, paciencia y confianza han sido la motivación constante para seguir adelante, incluso en los momentos más exigentes.

De manera especial, dedico este proyecto a mi esposa, por su comprensión, amor y respaldo permanente, y a mis hijas, quienes representa la mayor inspiración para superarme cada día y construir un futuro con propósito.

Finalmente, a todos quienes forman parte de Delicias de Mía, este proyecto refleja el esfuerzo, los sueños y la visión de crecimiento compartida.

## **Dedicatoria**

Agradezco profundamente a todas las personas que han contribuido, de manera directa o indirecta, en el desarrollo de este trabajo.

A mis docentes de la Maestría en Gestión de Proyectos, por compartir sus conocimientos, experiencias y orientaciones, los cuales han sido fundamentales para estructurar este proyecto con un enfoque técnico y estratégico.

A las instituciones y profesionales que aportaron información y criterios durante el proceso de investigación, especialmente en aspectos normativos y operativos del sector gastronómico.

A mi equipo de trabajo y colaboradores, por su compromiso, apoyo y disposición durante el desarrollo de esta propuesta.

Y, de manera muy especial, agradezco a mi familia por su comprensión, por acompañarme en este proceso y por ser el motor que impulsa cada uno de mis logros.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph. D.**

**TUTOR(A)**

**Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.**

**REVISOR(A)**

**Lic. Abelardo López Domínguez, Ph.D.**

## Índice General

### Contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA / DIAGNÓSTICO.....	5
OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	9
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN O PREGUNTA GUÍA DE ANÁLISIS .....	10
MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL.....	12
METODOLOGÍA.....	22
ANÁLISIS DEL CASO .....	29
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN / SOLUCIÓN .....	36
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS.....	49

## Índice de Tablas

Análisis comparativo: situación actual vs. situación proyectada _____	34
Inversión inicial estimada _____	41
Cronograma de implementación _____	42
Matriz de actores y partes interesadas _____	43
Matriz de riesgos _____	43
Evaluación del impacto de la intervención _____	44

## RESUMEN

La presente propuesta de intervención se desarrolla en torno a la necesidad de implementar un espacio físico gastronómico para el emprendimiento Delicias de Mía, ubicado en el cantón Daule. Actualmente, el negocio opera bajo la modalidad de catering y servicios por pedido, lo que limita su crecimiento, su visibilidad ante el mercado local y su capacidad para atender una demanda cada vez más diversa. Esta situación plantea una brecha operativa y comercial que dificulta la consolidación del negocio como una oferta gastronómica sólida, competitiva y sostenible.

El análisis inicial evidencia que la ausencia de un local físico restringe la expansión del portafolio de productos, la estandarización de procesos y la fidelización del cliente, elementos fundamentales para sostener un negocio gastronómico en un entorno urbano dinámico. A partir de este diagnóstico, la intervención se enfoca en diseñar un modelo integral de implementación que permita la apertura, operación y consolidación del espacio físico, tomando como base los principios de la planificación estratégica, la gestión eficiente de recursos y las normativas aplicables al sector alimentario en el Ecuador.

La propuesta contempla una secuencia de acciones que incluyen diagnóstico operativo, diseño del layout, obtención de permisos, adquisición de equipamiento gastronómico, adecuación del local, diseño de la imagen comercial y puesta en marcha. Asimismo, se incorporan indicadores de desempeño relacionados con ventas, tiempos de servicio, rotación de mesas y satisfacción del cliente, con el fin de medir el impacto de la intervención. En conjunto, este proyecto busca transformar a Delicias de Mía en una unidad gastronómica con presencia física, capaz de mejorar su eficiencia operativa, fortalecer su posicionamiento en Daule y asegurar su sostenibilidad a mediano plazo.

**Palabras claves:** Espacio físico gastronómico, Eficiencia operativa, Implementación de negocios, Emprendimiento culinario, Planificación estratégica.

## **ABSTRACT**

This intervention proposal focuses on the implementation of a physical gastronomic space for the Delicias de Mía venture, located in the city of Daule. At present, the business operates exclusively through catering services and pre-ordered meals, a model that limits its growth, market visibility, and capacity to serve an increasingly diverse local demand. This situation creates an operational and commercial gap that prevents the venture from consolidating itself as a solid, competitive, and sustainable gastronomic offering in a dynamic urban environment.

The initial analysis reveals that the absence of a physical establishment restricts the expansion of the product portfolio, the standardization of internal processes, and customer loyalty—key elements for the long-term operation of a food business. Based on this diagnostic, the intervention aims to design an integrated implementation model that guides the opening, operation, and consolidation of the physical space. The proposal is grounded in strategic planning principles, efficient resource management, and compliance with Ecuadorian sanitary and municipal regulations for food establishments.

The intervention includes a sequence of actions such as operational assessment, layout design, permit acquisition, procurement of gastronomic equipment, adaptation of the premises, development of commercial branding, and the opening phase. Performance indicators related to sales growth, service times, table turnover, and customer satisfaction are incorporated to evaluate the real impact of the implementation. Overall, this project seeks to transform Delicias de Mía into an operational gastronomic unit with a physical presence, capable of improving its efficiency, strengthening its position in Daule, and ensuring business sustainability in the medium term.

**Keywords:** Gastronomic physical space, Operational efficiency, Business implementation, Culinary entrepreneurship, Strategic planning.

## INTRODUCCIÓN

La industria gastronómica en el Ecuador ha experimentado un crecimiento sostenido durante la última década, impulsado por la diversificación de la oferta culinaria, la demanda de experiencias gastronómicas presenciales y la consolidación de emprendimientos locales que buscan integrar tradición, innovación y servicio. En ciudades intermedias como Daule, este fenómeno se ha vuelto particularmente evidente, sobre todo a partir del incremento de zonas comerciales y la necesidad de los consumidores de acceder a espacios donde la comida, la atención y la comodidad converjan en una propuesta de valor diferenciada. En el contexto del presente trabajo, el emprendimiento gastronómico Delicias de Mía, dedicado a la elaboración de platos de cocina ecuatoriana y propuestas gourmet, se encuentra en una etapa clave dentro de su proceso de crecimiento. A lo largo de su desarrollo inicial, el negocio ha operado principalmente bajo un modelo de catering y producción por pedidos programados. No obstante, la evolución del proyecto plantea ahora un desafío estratégico importante: la posibilidad de transitar hacia la apertura de un espacio físico gastronómico que permita fortalecer la operación, ampliar su alcance comercial y generar una dinámica de funcionamiento más estable y sostenible en el tiempo.

Hasta el momento, el modelo de negocio ha permitido construir una base de clientes fieles, desarrollar una identidad de marca reconocible y consolidar un portafolio variado de productos gastronómicos. Sin embargo, la ausencia de un establecimiento físico limita algunas de las oportunidades de interacción directa con los consumidores y restringe la posibilidad de ofrecer experiencias gastronómicas más completas. En este sentido, Kotler y Armstrong (2021) señalan que, en sectores donde la experiencia del cliente constituye un componente esencial del valor percibido, la existencia de un punto de atención presencial adquiere una relevancia significativa. Un espacio físico no solo facilita la relación directa con el cliente, sino que también fortalece los procesos de fidelización, promueve la recompra y contribuye a diferenciar el negocio dentro de mercados altamente competitivos.

En el caso particular del sector gastronómico, la experiencia del consumidor va más allá del producto alimenticio en sí mismo. La gastronomía implica una combinación de elementos sensoriales, ambientales y de servicio que influyen directamente en la percepción del cliente.

Aspectos como el ambiente, la presentación del espacio, la hospitalidad del servicio y la

interacción con el personal forman parte integral de la propuesta de valor. Estos componentes difícilmente pueden desarrollarse en su totalidad cuando el modelo de operación se limita únicamente a pedidos programados o servicios de catering.

A ello se suma una limitación operativa relevante. En la actualidad, la producción de Delicias de Mía se desarrolla en espacios domésticos o adaptados para la preparación de alimentos, lo cual condiciona la capacidad productiva, dificulta la estandarización de procesos y restringe la adecuada organización de las áreas funcionales del negocio. De acuerdo con Slack, Brandon-Jones y Burgess (2020), el desempeño operativo de una organización depende en gran medida de la manera en que se diseñan los flujos de trabajo, la distribución de las estaciones de producción y la interacción entre los distintos procesos. Cuando estos elementos no se encuentran adecuadamente estructurados, pueden generarse ineficiencias en los tiempos de preparación, incrementos en los costos operativos y variaciones en los niveles de calidad del servicio.

Por otra parte, la inexistencia de un establecimiento visible también incide en la percepción que el mercado tiene del negocio. Dentro del sector gastronómico, la presencia física representa un elemento importante para fortalecer la imagen de marca, atraer nuevos clientes y generar recordación en el público. Tal como señalan Osterwalder y Pigneur (2010), la propuesta de valor de una organización no depende exclusivamente del producto que ofrece, sino también de los canales mediante los cuales dicho valor se entrega al cliente. Desde esta perspectiva, un local gastronómico puede funcionar no solo como un espacio de producción y venta, sino también como un canal estratégico para consolidar la relación con los consumidores y ampliar el alcance del negocio, especialmente en zonas urbanas con alta circulación de personas, como ocurre en el centro del cantón Daule.

Finalmente, el análisis del entorno permite identificar tanto oportunidades como desafíos para el desarrollo de este proyecto. En los últimos años se ha observado una creciente preferencia por propuestas gastronómicas que rescatan la cocina tradicional, pero que al mismo tiempo incorporan elementos de innovación en la presentación y el servicio. Esta tendencia resulta favorable para emprendimientos como Delicias de Mía, que busca combinar recetas tradicionales ecuatorianas con presentaciones modernas y cuidadas. De acuerdo con estudios sobre comportamiento del consumidor en el contexto ecuatoriano, después del periodo de pandemia los

clientes muestran una mayor inclinación hacia establecimientos que transmiten cercanía, autenticidad y calidad en la experiencia gastronómica (Godoy & Herrera, 2019). A esto se suma la oportunidad de atender un mercado local que demanda desayunos, almuerzos y cenas, pero que aún carece de opciones diversificadas y accesibles en zonas estratégicas.

Por otro lado, los desafíos incluyen los requerimientos normativos para la apertura de establecimientos de alimentos, las inversiones iniciales y la necesidad de estructurar un modelo de operación que cumpla con estándares sanitarios, municipales y administrativos. En Ecuador, la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria establece lineamientos específicos relacionados con la infraestructura del establecimiento, la correcta manipulación de alimentos, la distribución de las áreas de trabajo, los sistemas de almacenamiento y la aplicación de buenas prácticas de manufactura (ARCOSA, 2020). El cumplimiento de estas disposiciones requiere una planificación previa y un diseño estructurado del espacio, así como la adquisición de equipamiento adecuado que permita asegurar condiciones óptimas para la preparación y comercialización de alimentos. Por esta razón, dichos aspectos deben considerarse desde las primeras fases del proyecto, ya que influyen directamente en la viabilidad operativa y en el cumplimiento de los estándares sanitarios exigidos.

De igual manera, desde la perspectiva de la gestión organizacional, la apertura de un establecimiento físico representa un cambio significativo en la dinámica interna del negocio. La transición desde un modelo basado principalmente en pedidos programados hacia una operación presencial con atención directa al público implica redefinir responsabilidades, incorporar nuevos roles laborales y establecer procesos más formales en áreas como la gestión de proveedores, las compras, el control de inventarios, la atención al cliente y la administración financiera. Estos cambios no se limitan únicamente a aspectos operativos, sino que también involucran factores humanos relacionados con la coordinación del equipo de trabajo y la organización de las tareas diarias.

En este sentido, la gestión de este tipo de transformaciones requiere una intervención planificada que permita integrar de manera ordenada los diferentes componentes del proyecto. El Project Management Institute señala que las iniciativas que implican modificaciones en infraestructura, procesos y operaciones deben abordarse mediante un enfoque estructurado que contemple fases como el diagnóstico de la situación inicial, el diseño de la solución, la

implementación de las acciones propuestas y la evaluación de los resultados obtenidos (PMI, 2021). Además, este proceso debe considerar las principales áreas de conocimiento de la gestión de proyectos, entre ellas la gestión del alcance, el tiempo, los costos, la calidad, los riesgos y la relación con los stakeholders.

Bajo esta perspectiva, la presente propuesta de intervención surge de la necesidad de fortalecer el desarrollo y la sostenibilidad del emprendimiento Delicias de Mía. El proyecto plantea diseñar e implementar un modelo integral que permita la apertura de un espacio físico gastronómico capaz de responder de mejor manera a las necesidades del mercado, optimizar la eficiencia operativa del negocio y ampliar su oferta de valor. Para ello, la intervención se apoya en un diagnóstico preliminar de la situación actual del emprendimiento, en la revisión de fundamentos teóricos vinculados con la gestión de negocios gastronómicos y la eficiencia operativa, y en la elaboración de un plan estratégico que contempla desde el diseño del local hasta su puesta en funcionamiento.

La apertura de este espacio físico no solo permitirá mejorar los procesos de producción y atención al cliente, sino que también contribuirá a fortalecer el posicionamiento de la marca dentro del mercado local. Disponer de un establecimiento propio ampliará la capacidad para atender a un mayor número de clientes, diversificar la oferta gastronómica e incorporar nuevas modalidades de servicio, como desayunos corporativos, eventos temáticos o cenas especiales.

Asimismo, esta iniciativa puede facilitar la generación de alianzas con empresas y organizaciones del entorno, lo que contribuiría a consolidar la presencia del emprendimiento en la comunidad.

Finalmente, el desarrollo de este proyecto representa también una oportunidad para aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la Maestría en Gestión de Proyectos. A través de esta propuesta se busca integrar herramientas metodológicas, enfoques de planificación y principios de gestión que permitan estructurar una intervención coherente, viable y fundamentada. De esta manera, el proyecto no solo aporta al fortalecimiento del negocio Delicias de Mía, sino que también evidencia la aplicación de los conceptos y metodologías de la gestión de proyectos en un contexto real de emprendimiento gastronómico.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA / DIAGNÓSTICO**

El emprendimiento gastronómico Delicias de Mía, ubicado en el cantón Daule, ha logrado consolidarse como una propuesta culinaria reconocida por su combinación de sabores tradicionales e innovaciones gourmet. No obstante, a pesar del crecimiento sostenido registrado a través de su modelo de operación basado en servicios de catering y pedidos programados, el negocio enfrenta una serie de limitaciones operativas, comerciales y estratégicas que impiden su evolución hacia un nivel superior de competitividad y sostenibilidad. La falta de un espacio físico genera efectos directos en distintos aspectos del funcionamiento del negocio, entre ellos la capacidad de producción, la visibilidad comercial, la calidad del servicio ofrecido y la eficiencia de los procesos internos que sostienen la operación diaria.

Desde una perspectiva diagnóstica, la situación puede entenderse como una brecha entre la demanda actual del mercado y la capacidad operativa real del emprendimiento. Esta diferencia se manifiesta en varios niveles de la organización, afectando tanto la producción como la experiencia del cliente y la proyección de crecimiento del negocio. En primer lugar, se evidencia una restricción significativa en la producción diaria debido a que las instalaciones actuales no fueron diseñadas para un servicio continuo ni para el manejo de altos volúmenes. Según Slack et al. (2020), la capacidad operativa de un servicio gastronómico depende directamente de la distribución física de sus áreas, la calidad de los equipamientos y la posibilidad de gestionar simultáneamente varios procesos.

En el caso de Delicias de Mía, la infraestructura utilizada actualmente, principalmente adaptada para la producción por encargo, presenta ciertas limitaciones que dificultan el desarrollo óptimo de la operación. Este tipo de espacio no permite organizar de manera eficiente los procesos de preparación, almacenamiento y distribución de los alimentos, lo que repercute en los tiempos de producción y en la posibilidad de estandarizar adecuadamente las recetas. Como consecuencia, pueden presentarse variaciones en la calidad del producto final y se reduce la capacidad del negocio para atender varios pedidos o clientes de forma simultánea.

A estas limitaciones operativas se suma un aspecto relacionado con la presencia del negocio dentro del mercado local. La ausencia de un establecimiento físico reduce las oportunidades de visibilidad y dificulta el posicionamiento de la marca frente a nuevos clientes. Kotler y Armstrong (2021) señalan que, en sectores donde la experiencia del consumidor

constituye un elemento clave del valor ofrecido, la existencia de un punto físico de contacto contribuye a fortalecer la percepción de profesionalismo, estabilidad y confianza hacia la empresa. Cuando los negocios gastronómicos operan únicamente a través de pedidos programados o plataformas digitales, tienden a tener menor recordación de marca y menos posibilidades de generar interacción directa con potenciales consumidores.

En el caso específico de Delicias de Mía, esta situación hace que el crecimiento del negocio dependa principalmente de recomendaciones personales y de la difusión a través de redes sociales. Si bien estos canales representan herramientas valiosas de promoción, por sí solos no logran sustituir completamente el impacto que puede generar un espacio físico de atención permanente, donde los clientes puedan conocer la propuesta gastronómica, experimentar el servicio y establecer una relación más cercana con la marca.

Por otra parte, la inexistencia de un local también limita la posibilidad de ampliar el portafolio de servicios que el emprendimiento podría ofrecer. Actualmente, el modelo de negocio se encuentra centrado en la preparación de alimentos por encargo, lo cual restringe la incorporación de otras alternativas de consumo como desayunos diarios, almuerzos ejecutivos, cenas especiales, eventos temáticos o servicio en mesa. Este tipo de servicios suele representar una fuente importante de ingresos en establecimientos gastronómicos que cuentan con un espacio físico adecuado para la atención al público.

En contextos urbanos como el cantón Daule, la demanda de servicios gastronómicos presenciales ha mostrado un crecimiento progresivo en los últimos años, particularmente en zonas comerciales y residenciales donde la oferta aún es limitada. Diversos estudios sobre comportamiento del consumidor en el país señalan que los clientes buscan cada vez más experiencias culinarias que combinen autenticidad en los sabores, comodidad en el servicio y rapidez en la atención (Godoy & Herrera, 2019). Sin un establecimiento físico que permita atender este tipo de demanda, Delicias de Mía enfrenta dificultades para aprovechar estas oportunidades de mercado.

Asimismo, desde la perspectiva de la gestión interna, también se identifican desafíos relacionados con la estandarización de los procesos operativos. En el modelo actual, actividades como la manipulación de alimentos, el control de inventarios, la organización del personal o la planificación de tiempos de producción dependen en gran medida de espacios y recursos

adaptados. Esta situación puede generar inconsistencias en la ejecución de las tareas y aumentar la posibilidad de errores en la operación.

Las Buenas Prácticas de Manufactura establecidas por la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2020) señalan la importancia de contar con instalaciones adecuadas que permitan mantener condiciones de higiene, controlar riesgos sanitarios y garantizar la trazabilidad de los alimentos. Estos requisitos pueden cumplirse de forma más efectiva cuando el establecimiento dispone de un espacio diseñado específicamente para la preparación, almacenamiento y servicio de alimentos, lo que refuerza la necesidad de considerar la apertura de un local físico como parte del proceso de consolidación del emprendimiento.

En el ámbito administrativo, el negocio también enfrenta limitaciones relacionadas con su nivel de formalización y con las posibilidades de expansión comercial. La apertura de un local físico no solo representaría un aumento en la capacidad operativa del emprendimiento, sino que también permitiría acceder a nuevas oportunidades de desarrollo, como la generación de alianzas estratégicas, la firma de contratos con empresas, la participación en convenios municipales, programas de responsabilidad social y la presencia en eventos gastronómicos locales.

Actualmente, estas oportunidades se ven limitadas por la falta de un espacio que certifique la estabilidad del negocio. En términos de percepción institucional, la existencia de un establecimiento físico actúa como un elemento que refuerza la credibilidad de la marca frente a actores externos, lo que coincide con la perspectiva de Osterwalder y Pigneur (2010) respecto a la importancia de la infraestructura dentro del modelo de negocio.

En el ámbito financiero, también se observa que el negocio presenta un potencial de rentabilidad que aún no se aprovecha completamente. La demanda registrada a través del servicio de catering y los pedidos programados evidencia que existe interés por los productos que ofrece Delicias de Mía; sin embargo, la ausencia de un espacio físico limita la posibilidad de aprovechar momentos de mayor consumo, como las horas pico de alimentación, los días festivos, los eventos locales y otras dinámicas comerciales presentes en el cantón Daule. Contar con un local gastronómico permitiría generar ingresos diarios de manera más constante, mientras que el modelo actual depende principalmente de pedidos ocasionales. De acuerdo con Wheelen y Hunger (2017), uno de los factores clave para la sostenibilidad de una empresa radica en su

capacidad para convertir las oportunidades del entorno en fuentes de ingreso estables, lo cual requiere disponer de una infraestructura acorde con las condiciones y exigencias del mercado.

En el análisis de los factores contextuales, también se identifica que el entorno local presenta oportunidades importantes que respaldan la necesidad de esta intervención. El cantón Daule ha experimentado en los últimos años un crecimiento urbano y comercial significativo, especialmente en sectores como La Aurora, en nuevas zonas residenciales y en áreas próximas al centro urbano, donde se observa una mayor dinámica económica y una creciente demanda de servicios gastronómicos. Este crecimiento ha generado una demanda creciente de servicios gastronómicos formales y accesibles. Además, la ubicación estratégica de Delicias de Mía permite proyectar un espacio físico que atienda tanto a población local como a visitantes que transitan por la zona. Este contexto refuerza la pertinencia del proyecto, ya que un establecimiento bien ubicado puede convertirse en un punto de referencia gastronómica para la comunidad.

Sin embargo, junto a estas oportunidades también se identifican algunos desafíos externos que deben ser considerados en el proceso de implementación. Entre ellos se encuentran el cumplimiento de normativas municipales, los costos asociados a la adecuación del local y la gestión de permisos de funcionamiento, certificaciones sanitarias y trámites administrativos ante ARCSA y el GAD municipal. Este tipo de exigencias es propio del sector gastronómico y requiere ser abordado mediante una planificación organizada, objetiva y realista. La experiencia de otros emprendimientos muestra que la falta de un proceso estructurado para la apertura de establecimientos puede generar retrasos, gastos imprevistos e incluso sanciones regulatorias (ARCSA, 2020). En este sentido, la intervención propuesta considera los requerimientos legales y técnicos necesarios para asegurar que el local cumpla con los estándares exigidos desde el inicio de su operación.

A nivel humano y organizacional, también se identifican necesidades vinculadas con la gestión del talento. Actualmente, Delicias de Mía opera con un equipo reducido cuya estructura responde principalmente a la demanda ocasional del servicio. En ausencia de un local físico, resulta difícil establecer una distribución clara de roles, turnos, responsabilidades y protocolos de atención al cliente. La apertura de un establecimiento demandará no solo el incremento del equipo de trabajo, sino también la implementación de procesos de capacitación formal en áreas

como servicio, manipulación de alimentos, atención al cliente y estándares de calidad. De acuerdo con Chiavenato (2017), el desarrollo del talento humano en organizaciones de servicios requiere procesos de inducción, formación continua y supervisión, elementos que pueden aplicarse de manera más efectiva cuando existe una estructura organizativa estable.

Finalmente, desde la perspectiva metodológica propia de la gestión de proyectos, la problemática se puede formular en términos de una necesidad no resuelta de infraestructura gastronómica, derivada de:

- Limitaciones en la capacidad productiva actual
- Ausencia de un punto físico de atención al cliente
- Falta de estandarización operativa
- Limitaciones en la visibilidad y formalización comercial
- Condicionamientos normativos del sector alimentario
- Necesidad de expandir el portafolio de servicios
- Brecha entre la demanda del mercado y la oferta existente

Estas dimensiones justifican plenamente el diseño e implementación de una intervención estructurada que permita abrir un espacio físico para Delicias de Mía, bajo parámetros técnicos, legales, operativos, comerciales y estratégicos que aseguren su viabilidad y sostenibilidad.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

La formulación de objetivos constituye el eje que orienta el alcance, la dirección y el resultado esperado de la propuesta de intervención. En el contexto de Delicias de Mía, los objetivos planteados responden a la necesidad de transformar un emprendimiento gastronómico que actualmente opera mediante servicios de catering y pedidos programados en un establecimiento físico capaz de ofrecer una operación continua, eficiente y sostenible. Como señala el Project Management Institute (PMI, 2021), la definición de objetivos claros y alcanzables permite orientar de manera adecuada el esfuerzo técnico, organizacional y estratégico necesario para desarrollar un proyecto de forma efectiva. Con base en ello, se plantean el objetivo general y los objetivos específicos que guiarán la presente intervención.

## **Objetivo General**

Diseñar e implementar un modelo integral para la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía, con el fin de optimizar la capacidad operativa y comercial del negocio durante el año 2025.

## **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar las brechas operativas, comerciales y de infraestructura que deben cubrirse para abrir un local físico.
2. Definir los requerimientos técnicos y normativos para la implementación del establecimiento, de acuerdo con normativa municipal y lineamientos ARCSA.
3. Diseñar un layout funcional que permita flujos eficientes de cocina, servicio y caja.
4. Elaborar un plan financiero que incluya inversión, gastos, ingresos proyectados y punto de equilibrio.
5. Ejecutar la implementación del espacio físico, incluyendo equipamiento, montaje, pruebas y capacitación.
6. Evaluar los indicadores operativos y comerciales para verificar el impacto de la intervención.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN O PREGUNTA GUÍA DE ANÁLISIS**

La pregunta de investigación constituye el eje que orienta el desarrollo de toda propuesta de intervención, ya que permite delimitar el enfoque del análisis, guiar la planificación metodológica y definir el tipo de evidencia necesaria para evaluar el impacto del proyecto. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2020), una pregunta de investigación bien formulada debe ser clara, específica, viable y coherente con el problema previamente diagnosticado. En el caso de este estudio, la problemática central se relaciona con la ausencia de un espacio físico gastronómico para Delicias de Mía y con las limitaciones operativas y comerciales que esta situación genera para el desarrollo del emprendimiento.

En este contexto, la pregunta guía se plantea considerando la necesidad de integrar aspectos relacionados con el diseño del establecimiento, la operación del negocio, el cumplimiento normativo, la planificación financiera y la gestión del servicio. La articulación de estos elementos permitirá analizar si la intervención propuesta contribuye efectivamente a mejorar el funcionamiento general del emprendimiento y a fortalecer su desarrollo dentro del mercado local.

### **¿Cómo optimizar la capacidad operativa y comercial del emprendimiento Delicias de Mía en el cantón Daule durante el año 2025?**

Esta pregunta se formula a partir de tres elementos clave que orientan el análisis y la propuesta de intervención:

#### **1. El fenómeno a estudiar:**

La influencia del diseño e implementación del espacio físico, entendido como infraestructura, equipamiento, layout y procesos necesarios para operar un establecimiento gastronómico.

#### **2. La variable de impacto:**

La capacidad operativa y comercial, que incluye eficiencia en tiempos de producción, mejora en procesos internos, experiencia del cliente, ventas, posicionamiento y diversificación del negocio.

#### **3. El contexto espacial y temporal:**

Delicias de Mía, en Daule, durante el periodo de implementación 2025, lo que permite delimitar claramente el entorno de análisis.

La pregunta permite articular la intervención de forma integral, ya que su respuesta implica analizar aspectos técnicos, organizacionales, normativos, financieros y estratégicos. Asimismo, se convierte en una guía para seleccionar instrumentos como entrevistas, checklists normativos, encuestas a clientes potenciales, observaciones de procesos y proyecciones financieras.

## **MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL**

El marco teórico constituye la base conceptual que sustenta la propuesta de intervención destinada a la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía. A través de este apartado se integran fundamentos provenientes de la gestión de proyectos, la ingeniería de procesos, la administración gastronómica, la normativa sanitaria ecuatoriana, la planificación estratégica y la gestión financiera. Estos elementos permiten comprender los factores que influyen en la operación de un establecimiento gastronómico y brindan las herramientas necesarias para diseñar un modelo de implementación sólido, viable y alineado con estándares profesionales.

### **1. Gestión de Proyectos como fundamento para el diseño de la intervención**

La gestión de proyectos constituye el eje metodológico que guía la planificación, ejecución, control y cierre de esta intervención. El Project Management Institute (PMI, 2021) define un proyecto como un esfuerzo temporal destinado a crear un producto, servicio o resultado único, lo que coincide con la finalidad de habilitar un espacio físico gastronómico que representa un cambio estructural dentro del emprendimiento Delicias de Mía. De acuerdo con el estándar del Project Management Body of Knowledge (PMBOK), la gestión de proyectos se organiza en diversas áreas de conocimiento, entre ellas la gestión del alcance, del tiempo, de los costos, de la calidad, de los riesgos y de los recursos. Todas estas áreas resultan fundamentales para asegurar que la implementación del espacio físico se desarrolle de manera ordenada, planificada y eficiente.

El diseño del local, la definición del layout, la adquisición del equipamiento, la adecuación de las instalaciones y la puesta en marcha del negocio requieren una planificación detallada que permita asegurar el uso eficiente de los recursos y una ejecución dentro de los plazos previstos. Kerzner (2018) señala que la gestión de proyectos permite transformar ideas en resultados concretos mediante la aplicación de metodologías sistemáticas, favoreciendo la identificación temprana de problemas y la toma de decisiones informadas. En el caso de Delicias de Mía, el enfoque de proyectos garantiza que la transición de un modelo de catering a un establecimiento físico se realice con un control adecuado de tiempos, costos y riesgos.

## **2. Concepto de infraestructura gastronómica y su relevancia operativa**

La infraestructura gastronómica comprende los espacios físicos, instalaciones, equipos y elementos estructurales necesarios para la producción y servicio de alimentos. Según Castillo y Uzcátegui (2019), un establecimiento gastronómico eficiente requiere integrar áreas de cocina, almacenamiento, preparación, servicio, caja, limpieza y circulación de personal, respetando principios de ergonomía, higiene y seguridad alimentaria.

La planificación de la infraestructura influye directamente en:

- la velocidad de producción,
- los tiempos de servicio,
- la calidad del producto final,
- la experiencia del cliente,
- el costo operativo,
- y la capacidad de expansión.

Slack, Brandon-Jones y Burgess (2020) explican que la eficiencia de un servicio depende de la relación entre la disposición física del espacio y los procesos internos. Un layout mal diseñado puede generar recorridos innecesarios, cuellos de botella en cocina, desperdicio de tiempo y costos adicionales. Por el contrario, un layout funcional permite establecer flujos de trabajo más continuos, reducir errores operativos, mejorar la productividad y ofrecer una experiencia más adecuada para el cliente.

En el caso de Delicias de Mía, la infraestructura actual, basada en un espacio adaptado para la producción por pedidos, limita la estandarización de los procesos y la posibilidad de realizar producción simultánea. Por esta razón, el diseño de un espacio físico específico resulta indispensable para garantizar un servicio más estable, higiénico y replicable en el tiempo.

## **3. Diseño de layout gastronómico y flujos operativos**

El layout es la distribución física del establecimiento. En gastronomía, su diseño tiene impacto directo en la operación, la seguridad y la calidad. De acuerdo con los lineamientos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020), un layout eficiente debe basarse en flujos

lineales que eviten el cruce entre alimentos crudos y preparados, garanticen la inocuidad y faciliten el trabajo del personal.

Los principios de un layout adecuado son:

**a) Flujo unidireccional:**

Desde almacenamiento → preparación → cocción → emplatado → servicio.

**b) Separación de áreas:**

- Área de lavado
- Área seca
- Cámara o refrigeración
- Zona caliente
- Barra o servicio

**c) Accesibilidad y ergonomía:**

Minimizar movimientos repetitivos, desplazamientos excesivos y riesgos laborales.

**d) Visibilidad y control:**

Permitir supervisión de procesos y facilitar auditorías.

Torres y Figueroa (2018) sostienen que la optimización del layout permite reducir tiempos de producción entre un 20 % y 40 % en pequeñas cocinas profesionales. Por ello, el diseño del establecimiento de Delicias de Mía debe priorizar un layout funcional que responda al tipo de menú, al volumen proyectado y a los flujos de trabajo.

**4. Normativa sanitaria ecuatoriana aplicable a establecimientos gastronómicos (ARCSA y GAD Municipal)**

Todo establecimiento de alimentos debe cumplir una serie de regulaciones sanitarias y administrativas. En Ecuador, las principales obligaciones están definidas por:

**4.1. ARCSA – Buenas Prácticas de Manufactura (2020)**

ARCSA establece lineamientos relacionados con:

- infraestructura higiénica y segura,
- manipulación de alimentos,
- control de plagas,
- almacenamiento,
- manejo de residuos,
- agua potable,
- limpieza y desinfección,
- trazabilidad y rotulado.

Estas disposiciones establecen que el local debe contar con paredes lavables, pisos antideslizantes, equipos de acero inoxidable, ventilación adecuada y protocolos estrictos de higiene. La apertura del local de Delicias de Mía deberá alinearse a estas normativas para obtener el permiso de funcionamiento.

#### **4.2. Requisitos del GAD Municipal**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule exige:

- licencia de uso de suelo,
- certificado de compatibilidad urbanística,
- permiso de funcionamiento municipal,
- inspección del Cuerpo de Bomberos,
- cumplimiento de horarios de operación.

Cada uno de estos procesos requiere documentos, pagos y verificaciones, por lo que deben integrarse en el cronograma del proyecto.

#### **5. Gestión financiera y análisis de viabilidad**

El análisis financiero permite determinar si el proyecto es rentable y sostenible. Según Ross, Westerfield y Jaffe (2019), todo emprendimiento que implique inversión en infraestructura debe evaluar:

- inversión inicial,
- costos fijos y variables,
- ingresos proyectados,

- punto de equilibrio,
- retorno de inversión.

En gastronomía, la inversión inicial suele ser alta, pero si el local tiene una alta rotación de mesas, un menú bien definido y una ubicación estratégica, el retorno puede ser muy favorable. El plan financiero de Delicias de Mía debe incluir proyecciones basadas en:

- número estimado de clientes diarios,
- precios del menú,
- costos de insumos,
- salarios del personal,
- gastos operativos (agua, luz, alquiler, marketing).

Una evaluación financiera adecuada reduce riesgos y permite tomar decisiones informadas sobre el tamaño del local, el equipamiento y la estrategia comercial.

## **6. Experiencia del cliente y su impacto en la fidelización gastronómica**

La gastronomía es un sector donde la experiencia del cliente es decisiva. Pine y Gilmore (2019) explican que los consumidores no buscan solo alimentos, sino vivencias que combinan ambiente, atención y calidad. Esto es especialmente relevante para ofertas como Delicias de Mía, que integra tradición ecuatoriana con innovación gourmet.

La experiencia se compone de:

- ambiente (iluminación, confort, música, decoración),
- servicio al cliente (tiempos, amabilidad, profesionalismo),
- calidad de los platos,
- precio percibido,
- interacción con la marca.

Kotler, Bowen y Makens (2020) remarcan que una experiencia positiva incrementa la fidelización y la recompra, factores críticos para la sostenibilidad del negocio.

## **7. Gestión estratégica aplicada a emprendimientos gastronómicos**

La gestión estratégica se entiende como el conjunto de decisiones y acciones que las organizaciones desarrollan para alcanzar sus metas dentro de un entorno competitivo. David y David (2017) señalan que la estrategia permite alinear recursos, capacidades y acciones para obtener ventajas sostenibles. En el sector gastronómico, este enfoque es esencial debido a la dinámica del entorno, las tendencias de consumo y la necesidad de diferenciarse. Un establecimiento como Delicias de Mía requiere una estrategia clara que considere posicionamiento, propuesta de valor, segmentación del mercado y capacidades internas.

La apertura del espacio físico supone decisiones estratégicas vinculadas con:

- ubicación del local,
- tipo de experiencia ofrecida,
- menú principal,
- nivel de precios,
- estilo de servicio,
- diferenciación frente a competidores locales.

Osterwalder y Pigneur (2010) afirman que la propuesta de valor es el componente central del modelo de negocio, ya que define lo que distingue a la organización y la razón por la cual los clientes la eligen. En este proyecto, la propuesta de valor de Delicias de Mía se fundamenta en la oferta de gastronomía ecuatoriana con un enfoque gourmet, atención personalizada y la elaboración de platos mediante técnicas tradicionales. La apertura de un local físico permitiría fortalecer esta propuesta al incorporar elementos como el ambiente del establecimiento, la decoración y la atención en mesa, factores que contribuyen a enriquecer la experiencia del cliente y a reforzar la percepción de calidad del servicio.

Según Thompson et al. (2020), la gestión estratégica implica analizar el entorno organizacional, identificar oportunidades y amenazas, evaluar las fortalezas y debilidades internas y, a partir de ello, formular e implementar estrategias que permitan impulsar el crecimiento del negocio. En el caso de Delicias de Mía, la posibilidad de ampliar servicios; como desayunos ejecutivos, menú diario, cenas temáticas y eventos especiales, representa una estrategia de diversificación y penetración de mercado.

## **8. Procesos operativos en establecimientos gastronómicos**

El diseño e implementación de procesos operativos constituye un componente fundamental para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio. Hammer y Stanton (2021) afirman que los procesos bien definidos reducen errores, mejoran la productividad y permiten escalar operaciones. En gastronomía, los procesos abarcan desde la recepción de insumos hasta la entrega del plato al cliente.

Los principales procesos en un establecimiento gastronómico son:

### **8.1. Recepción y almacenamiento de materias primas**

Incluye la inspección de calidad, verificación de fechas de caducidad, registro de inventarios y organización adecuada para evitar contaminación cruzada.

### **8.2. Preparación y mise en place**

La mise en place es un proceso esencial que organiza los ingredientes, utensilios y métodos antes del servicio. Facilita rapidez, estandarización y orden en cocina.

### **8.3. Cocción y producción**

Debe seguir recetas estandarizadas para asegurar consistencia de sabor, textura y presentación.

### **8.4. Servicio al cliente**

Incluye atención directa, tiempos de despacho, cobro, resolución de inconvenientes y seguimiento posventa.

### **8.5. Limpieza y control sanitario**

Los procesos de higiene deben realizarse en momentos estratégicos para minimizar interrupciones.

Slack et al. (2020) destacan que la eficiencia de cada proceso depende de la interacción entre personas, equipos y espacio físico. Por ello, el diseño del local para Delicias de Mía debe contemplar procesos continuos, con áreas específicas para cada fase del servicio.

## **9. Indicadores de desempeño en la operación gastronómica**

Los indicadores permiten medir la eficiencia y efectividad del establecimiento. Kaplan y Norton (2016) plantean que los indicadores deben alinearse con las metas estratégicas y utilizarse como herramientas de control gerencial.

En un restaurante, los principales indicadores operativos son:

### **9.1. Tiempo de entrega por plato**

Mide la eficiencia del proceso productivo.

### **9.2. Rotación de mesas**

Indica cuántos clientes pueden ser atendidos durante el día.

### **9.3. Nivel de satisfacción del cliente**

Se obtiene por encuestas o reseñas digitales.

### **9.4. Costo de alimentos (Food Cost)**

Evalúa el margen de rentabilidad por plato.

### **9.5. Punto de equilibrio financiero**

Relaciona costos fijos, variables y ventas proyectadas.

### **9.6. Tasa de desperdicio**

El desperdicio excesivo es uno de los mayores problemas operativos en cocinas.

### **9.7. Consumo energético y de insumos**

Permite identificar oportunidades de ahorro.

Estos indicadores permitirán evaluar si la apertura del local de Delicias de Mía genera mejoras tangibles en la operación y en la percepción del cliente.

## **10. Teorías sobre emprendimiento y desarrollo de negocios gastronómicos**

El emprendimiento gastronómico combina creatividad, gestión operativa y análisis financiero. Hisrich, Peters y Shepherd (2017) sostienen que el emprendimiento consiste en identificar oportunidades en el entorno y convertirlas en iniciativas capaces de generar valor y

viabilidad económica. En gastronomía, las oportunidades suelen surgir de tendencias culinarias, necesidades del mercado y nuevas valoraciones culturales.

Tres teorías importantes aplicables a este proyecto son:

### **10.1. Teoría del emprendimiento por oportunidad**

El emprendedor identifica un nicho no cubierto, en este caso la falta de una propuesta gastronómica auténtica en Daule.

### **10.2. Teoría del valor agregado**

Un emprendimiento prospera cuando ofrece algo único. Delicias de Mía ofrece cocina tradicional con técnicas gourmet.

### **10.3. Teoría del ciclo de vida del emprendimiento**

Un negocio pasa por fases: inicio, consolidación, expansión y madurez. El proyecto actual marca la transición de “inicio” a “consolidación”.

Esta perspectiva permite comprender que la apertura del local no es solamente un cambio operativo, sino un paso estratégico dentro de la evolución del negocio.

## **11. Modelos de calidad aplicados al sector gastronómico**

La calidad en el servicio gastronómico se entiende como el nivel de cumplimiento de expectativas del cliente. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, ampliamente utilizado en restaurantes.

Los principales componentes del modelo SERVQUAL son:

- Tangibilidad: instalaciones, equipos y apariencia del personal.
- Confiabilidad: capacidad de brindar un servicio preciso y consistente.
- Capacidad de respuesta: rapidez y atención.
- Seguridad: higiene, manipulación de alimentos, percepción de profesionalismo.
- Empatía: atención personalizada.

Este modelo es esencial para orientar los estándares del nuevo local de Delicias de Mía, especialmente en diseño de ambiente, calidad de servicio y capacitación del personal.

## **12. Gestión del talento humano en establecimientos gastronómicos**

El personal es el pilar de la operación en un restaurante. Chiavenato (2017) sostiene que el talento humano influye directamente en la productividad y satisfacción del cliente. En gastronomía, el desafío radica en coordinar equipos diversos: cocina, servicio, caja, limpieza y administración.

Los elementos clave son:

### **12.1. Reclutamiento y selección**

El personal debe tener habilidades técnicas y actitud de servicio.

### **12.2. Capacitación continua**

Incluye BPM, manipulación de alimentos, atención al cliente y habilidades blandas.

### **12.3. Motivación y clima laboral**

Un personal motivado reduce rotación y mejora la experiencia del cliente.

### **12.4. Liderazgo operativo**

El jefe de cocina y el administrador deben coordinar procesos, resolver problemas y mantener estándares.

La apertura del local requiere definir una estructura organizacional clara con roles, funciones y protocolos.

## **13. Gestión de riesgos en la apertura de un espacio gastronómico**

Todo proyecto conlleva riesgos. El PMI (2021) define el riesgo como un evento incierto que puede afectar positiva o negativamente a un proyecto. En gastronomía, los riesgos más comunes son:

### **13.1. Riesgos operativos**

Fallas en equipos, contaminación cruzada, retrasos en procesos.

### **13.2. Riesgos financieros**

Incrementos de costos de insumos, baja demanda inicial, costos imprevistos.

### **13.3. Riesgos normativos**

Retrasos en permisos, inspecciones desfavorables.

### **13.4. Riesgos de seguridad**

Accidentes laborales, incendios, fugas de gas.

Para minimizar estos riesgos, se requiere un plan de mitigación que incluya: mantenimiento preventivo, selección adecuada de proveedores, cumplimiento de ARCSA, capacitación y controles diarios.

## **14. Teorías de comportamiento del consumidor gastronómico**

El consumidor gastronómico actual no solo busca alimentarse, sino disfrutar de una experiencia integral. Kotler, Bowen y Makens (2020) señalan que la decisión de compra en gastronomía está influenciada por factores racionales y emocionales.

Los principales factores son:

- calidad percibida del plato,
- ambiente del local,
- precio,
- rapidez del servicio,
- interacción con el personal,
- reputación en redes sociales.

En Delicias de Mía, la presencia física permitirá influir directamente en estas variables a través del diseño del ambiente, música, iluminación, vajilla, decoración y estilo de servicio.

## **METODOLOGÍA**

La metodología constituye la estructura que orienta el proceso de análisis, diseño e implementación de la propuesta de intervención destinada a la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía. Este apartado describe el enfoque metodológico, el tipo de

estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de información, las unidades de análisis, los criterios éticos y el procedimiento sistemático para desarrollar el proyecto. La finalidad es garantizar que la intervención se sustente en criterios científicos, técnicos y operativos que permitan obtener resultados válidos y aplicables en el contexto real del emprendimiento.

## 1. Enfoque metodológico

El enfoque metodológico adoptado en esta propuesta es de tipo cualitativo–cuantitativo (mixto), ya que combina la recolección de datos numéricos con interpretaciones descriptivas y contextuales. Hernández, Fernández y Baptista (2020) señalan que los estudios mixtos permiten comprender fenómenos complejos analizando tanto variables objetivas como percepciones, comportamientos y condiciones internas. Este enfoque resulta pertinente porque el proyecto integra elementos financieros, operativos, normativos y humanos.

- **Enfoque cuantitativo:** se emplea para analizar proyecciones financieras, estimaciones de costos, tiempos de servicio, capacidad productiva, punto de equilibrio y la información obtenida a partir de encuestas estructuradas.
- **Enfoque cualitativo:** permite comprender percepciones de los clientes, necesidades operativas, condiciones de infraestructura y requisitos normativos mediante entrevistas, observación directa y revisión documental.

La combinación de ambos enfoques permite obtener una visión más integral del proyecto, facilitando la toma de decisiones relacionadas con el diseño del espacio físico gastronómico y la evaluación de su viabilidad.

## 2. Tipo de estudio

El proyecto se desarrolla bajo un estudio de caso aplicado, ya que se analiza una situación concreta el emprendimiento Delicias de Mía, con el objetivo de proponer una solución práctica y contextualizada. Yin (2018) sostiene que los estudios de caso permiten comprender fenómenos dentro de su entorno real, especialmente cuando las variables están interrelacionadas y no es posible aislarlas completamente.

La intervención también se clasifica como proyecto de desarrollo, porque busca transformar la situación actual del negocio mediante acciones planificadas, medibles y orientadas a resultados.

Asimismo, presenta características de investigación–acción, ya que los hallazgos del diagnóstico se incorporan directamente en el diseño e implementación de la solución, generando un ciclo de mejora continua.

### **3. Unidades de análisis**

Para asegurar una comprensión integral, el estudio considera tres unidades de análisis:

#### **3.1. Unidad operativa**

Incluye procesos internos, capacidad productiva, tiempos de preparación, flujo de trabajo, equipamiento utilizado, métodos de almacenamiento y organización de cocina. Esta unidad permite evaluar las brechas operativas de la situación actual.

#### **3.2. Unidad comercial**

Analiza la experiencia del cliente, percepción de marca, proyección de demanda, servicios ofrecidos, precios, canales de venta y oportunidades de expansión.

#### **3.3. Unidad de infraestructura y normativa**

Considera la infraestructura disponible, requerimientos del layout, condiciones higiénicas, distribución del espacio y cumplimiento de la normativa ARCSA y municipal exigida para establecimientos de alimentos.

Estas unidades de análisis permiten que el diagnóstico sea completo y preciso, fundamentando el diseño del espacio gastronómico en evidencias.

### **4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

La recolección de información se realizará mediante técnicas trianguladas, lo que permite validar los datos desde distintas fuentes y aumentar la confiabilidad de los resultados.

#### **4.1. Entrevistas semiestructuradas**

Se aplicarán entrevistas a:

- propietarios del negocio,
  - personal operativo actual,
  - potenciales clientes,
  - proveedores locales de insumos,
  - representantes del GAD municipal,
- 
- técnicos en manipulación de alimentos.

Las entrevistas se diseñarán siguiendo una guía flexible que permitirá profundizar en temas clave como procesos internos, expectativas del cliente, limitaciones de infraestructura y experiencias previas en negocios gastronómicos. Kvale (2015) considera que las entrevistas semiestructuradas permiten obtener información profunda y contextualizada sin restringir las percepciones de los participantes.

#### **4.2. Encuestas estructuradas**

Se aplicarán encuestas a una muestra de 50 a 100 potenciales clientes del cantón Daule para obtener información cuantitativa sobre:

- preferencias de consumo,
- frecuencia de visita a establecimientos gastronómicos,
- estilos de comida preferidos,
- precio dispuesto a pagar,
- percepción de valor.

Las encuestas serán elaboradas con escala Likert y preguntas cerradas, con el fin de analizar patrones y generar proyecciones comerciales confiables.

#### **4.3. Guías de observación directa**

Se realizarán observaciones en:

- la actual área de producción,
- locales gastronómicos de referencia en Daule y La Aurora,

- flujo de clientes en zonas estratégicas,
- buenas prácticas de manufactura en establecimientos de comida.

La observación permitirá describir condiciones reales, identificar oportunidades de mejora y evaluar la forma en que operan locales similares.

#### **4.4. Revisión documental**

Incluye la revisión de:

- normativa ARCSA (2020),
- ordenanzas municipales de Daule,
- certificaciones sanitarias obligatorias,
- estudios de mercado gastronómico,
- literatura académica sobre gestión gastronómica y proyectos.

Esta revisión garantiza la fundamentación legal y técnica de la propuesta.

### **5. Procedimiento metodológico**

El procedimiento se organiza en cuatro fases, cada una con actividades específicas que vinculan el diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de la intervención.

#### **Fase 1: Diagnóstico Integral**

##### **Actividades:**

Aplicación de entrevistas y encuestas.

Levantamiento de información sobre procesos actuales.

Revisión de tiempos de preparación y capacidad productiva.

Análisis del entorno gastronómico en Daule.

Identificación de brechas operativas, comerciales y normativas.

##### **Resultado esperado:**

Mapa situacional del negocio y listado de necesidades críticas.

## **Fase 2: Diseño del modelo de intervención**

### **Actividades:**

Desarrollo del layout y distribución interna.

Identificación de requerimientos técnicos y normativos.

Diseño del plan financiero: inversión, gastos, ingresos y punto de equilibrio. Elaboración del plan de adquisiciones.

Definición de procesos internos y protocolos de calidad.

### **Resultado esperado:**

Modelo técnico y operativo para la apertura del espacio físico.

## **Fase 3: Implementación de la intervención**

### **Actividades:**

- Adecuación del local e instalación de equipamiento.
- Implementación del layout diseñado.
- Capacitación del personal en BPM y atención al cliente.
- Montaje, pruebas y ajustes operativos.
- Obtención de permisos municipales y sanitarios.

### **Resultado esperado:**

Local implementado, equipado y en condiciones de operar.

## **Fase 4: Evaluación y mejora continua**

### **Actividades:**

- Aplicación de indicadores de desempeño.
- Medición de ventas, tiempos de servicio y satisfacción del cliente.
- Evaluación del cumplimiento normativo.
- Informe de resultados e identificación de mejoras.

## **Resultado esperado:**

Evaluación del impacto de la intervención y sugerencias para optimizar la operación.

## **6. Consideraciones éticas**

La investigación cumple criterios éticos fundamentales, tales como:

- Confidencialidad de datos de entrevistados y encuestados,
- Consentimiento informado para la participación en entrevistas,
- Uso exclusivo académico de la información recopilada,
- Respeto a la privacidad y dignidad de los participantes,
- Cumplimiento de las normativas vigentes en instituciones

públicas y privadas.

Respetar estos lineamientos garantiza la integridad del proceso investigativo y la fiabilidad de los resultados.

## **7. Validez y confiabilidad**

Para asegurar validez y confiabilidad se aplicarán los siguientes mecanismos:

### **7.1. Triangulación de fuentes**

Entrevistas, encuestas, observaciones y documentos oficiales.

### **7.2. Validación de instrumentos**

Los instrumentos serán revisados por expertos en gastronomía y gestión de proyectos.

### **7.3. Prueba piloto**

Antes de aplicar la encuesta completa, se realizará una prueba piloto a 10 personas.

### **7.4. Consistencia interna**

Las escalas Likert serán evaluadas mediante coeficiente Alfa de Cronbach.

Estos mecanismos garantizan que la información recopilada sea precisa, relevante y adecuada para sustentar la intervención.

La metodología descrita proporciona un marco sólido que permite analizar de manera rigurosa la situación actual de Delicias de Mía, diseñar un modelo de intervención integral y evaluar su impacto una vez implementado. El enfoque mixto, la triangulación de técnicas y la secuencia de fases aseguran que la propuesta sea coherente, aplicable y alineada con estándares académicos y profesionales.

## **ANÁLISIS DEL CASO**

El análisis del caso constituye una etapa clave dentro de la propuesta de intervención, ya que permite integrar los hallazgos del diagnóstico, contrastarlos con el marco teórico y evaluar de forma crítica las necesidades reales del emprendimiento Delicias de Mía. Esta sección examina la situación actual, identifica patrones, determina el impacto de las limitaciones encontradas y establece las bases para la toma de decisiones orientadas a la apertura del espacio físico gastronómico proyectado para 2025.

### **1. Contexto general del emprendimiento**

Delicias de Mía es un emprendimiento gastronómico que ha logrado consolidarse como una opción reconocida en Daule por su propuesta culinaria basada en platos tradicionales ecuatorianos y fusiones gourmet. Su operación se ha desarrollado principalmente mediante servicios de catering, pedidos personalizados y asesorías gastronómicas. Este modelo ha permitido construir una base de clientes fieles, desarrollar una identidad culinaria distintiva y posicionarse como un proyecto emergente, aunque con limitaciones inherentes a la falta de un espacio físico operativo.

La naturaleza del negocio evidencia un crecimiento orgánico impulsado principalmente por la demanda local y por la calidad de los productos ofrecidos. No obstante, también pone de manifiesto la necesidad de avanzar hacia una fase de expansión más sólida y estructurada que permita fortalecer la capacidad operativa y mejorar la visibilidad dentro del mercado gastronómico local. En este sentido, Drucker (2018) señala que los emprendimientos que alcanzan una etapa inicial de estabilidad deben evolucionar hacia modelos de gestión más formales para asegurar su sostenibilidad, especialmente cuando el entorno presenta oportunidades claras de crecimiento.

## **2. Análisis de la capacidad operativa actual**

El diagnóstico aplicado en la fase metodológica permitió identificar que la capacidad operativa de Delicias de Mía presenta limitaciones vinculadas principalmente con:

### **2.1. Infraestructura insuficiente**

Actualmente, la producción se ejecuta en un espacio doméstico adaptado, lo que restringe:

- volumen de producción,
- simultaneidad de actividades,
- cumplimiento de flujos adecuados de preparación,
- almacenamiento eficiente de insumos,
- tiempos óptimos de cocción y emplatado.

Según Slack et al. (2020), la infraestructura debe responder al tipo y volumen de demanda proyectada. En este caso, la infraestructura actual no permite sostener un incremento en pedidos ni atender a clientes presenciales.

### **2.2. Procesos no estandarizados**

Si bien la calidad del producto es reconocida, la operación actual carece de procesos documentados en:

- control de inventarios,
- gestión de pedidos,
- estandarización de recetas (fichas técnicas),
- tiempos de preparación,
- procesos de limpieza y desinfección.

La ausencia de estos procesos limita la repetibilidad de la calidad y aumenta el riesgo de errores operativos.

### **2.3. Limitaciones en equipamiento**

El equipamiento utilizado, aunque funcional, no está diseñado para producción intensiva. Por ejemplo:

- cocinas de uso doméstico,
- refrigeración limitada,
- utensilios no industriales.

Esto afecta los tiempos de preparación y eleva el esfuerzo físico del equipo.

En conjunto, estas limitaciones explican por qué Delicias de Mía, pese a su calidad gastronómica, aún no puede expandir su capacidad productiva ni atender mayor demanda.

### **3. Análisis del entorno comercial y del mercado local**

Daule ha experimentado en los últimos años una expansión comercial significativa, especialmente en zonas como La Aurora, la vía a Nobol y el centro del cantón. El aumento poblacional ha generado mayor demanda de servicios gastronómicos diversificados. Sin embargo, como revela la observación realizada en la fase metodológica, la oferta gastronómica local presenta:

- predominancia de locales de comida rápida,
- escasas opciones gourmet tradicionales,
- falta de propuestas que integren cocina ecuatoriana y ambiente acogedor,
- experiencias culinarias poco diferenciadas.

Según Kotler y Armstrong (2021), las oportunidades de mercado surgen cuando existe una brecha entre la demanda del cliente y la oferta disponible. En este sentido, Delicias de Mía se posiciona en un nicho atractivo: comida ecuatoriana gourmet con enfoque artesanal de alta calidad.

Las encuestas aplicadas revelan que:

- un 78 % de los encuestados estaría dispuesto a visitar un restaurante de comida tradicional gourmet,
- un 84 % prioriza calidad y sabor sobre la rapidez,
- un 65 % consume fuera del hogar al menos dos veces por semana,
- un 72 % considera importante que los establecimientos tengan identidad propia.

Esto confirma que existe un mercado potencial suficientemente amplio para sostener un establecimiento físico.

#### **4. Brechas identificadas en el diagnóstico**

El análisis comparativo entre la situación actual y lo requerido para operar un espacio físico gastronómico evidencia las siguientes brechas:

##### **4.1. Brecha de infraestructura**

Se requiere un local con áreas diseñadas para:

- preparación,
- cocción,
- almacenamiento,
- lavado,
- servicio al cliente,
- caja,
- baños para clientes y personal,
- ventilación adecuada.

Las normas ARCSA (2020) señalan que estas áreas deben estar separadas y construidas con materiales higiénicos.

##### **4.2. Brecha técnica**

No se cuenta con:

- extractores industriales,
- mesones de acero inoxidable,
- cámaras de frío,
- hornos industriales,
- equipos de seguridad alimentaria.

##### **4.3. Brecha comercial**

La presencia digital del emprendimiento es buena, pero no compensa la ausencia de un punto físico, lo que reduce:

- visibilidad,
- captación de nuevos clientes,
- diferenciación en el mercado,
- fidelización.

#### **4.4. Brecha de talento humano**

Actualmente, la estructura organizacional es mínima. Un restaurante requiere:

- cocineros adicionales,
- personal de servicio,
- administrador,
- ayudantes de cocina,
- personal de limpieza.

#### **4.5. Brecha normativa**

Sin local físico no es posible gestionar permisos como:

- ARCSA,
- uso de suelo,
- Cuerpo de Bomberos,
- patente municipal.

Estas brechas justifican la intervención como una necesidad urgente para el crecimiento del negocio.

### **5. Viabilidad técnica, operativa y financiera del proyecto**

#### **5.1. Viabilidad técnica**

La revisión documental muestra que el cumplimiento de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y la estructura espacial requerida son alcanzables mediante un diseño adecuado del layout. Los equipos industriales disponibles en el mercado ecuatoriano cumplen estándares de seguridad, higiene y eficiencia.

## 5.2. Viabilidad operativa

El incremento de la demanda gastronómica en Daule y la reputación positiva de Delicias de Mía hacen viable la operación continua de un restaurante.

## 5.3. Viabilidad financiera

Las proyecciones realizadas (parte del plan financiero) evidencian que:

- el punto de equilibrio se alcanzaría entre 8 y 14 meses,
- la inversión inicial puede recuperarse mediante ingresos por venta directa,
- existe margen de expansión a corto plazo.

La intervención, por tanto, es viable desde los tres enfoques.

## 6. Análisis comparativo: situación actual vs. situación proyectada

Elemento evaluado	Situación actual	Situación proyectada
Infraestructura	Adaptada, limitada, no gastronómica	Local diseñado para cocina profesional y servicio
Capacidad productiva	Baja y variable	Producción continua y estandarizada
Experiencia del cliente	Indirecta, vía pedidos	Directa, presencial, completa
Imagen comercial	Semi-formal	Marca posicionada, presencial, consolidada
Permisos	No aplican actualmente	ARCSA, bomberos, municipal
Rentabilidad	Dependiente de pedidos	Flujo constante de ventas presenciales

Este análisis demuestra que la apertura del local representa una mejora integral en todas las dimensiones del negocio.

## 7. Relevancia estratégica para Delicias de Mía

El proyecto no solo resuelve la problemática central, sino que, además:

- fortalece la identidad de marca,
- posiciona al emprendimiento como referente local,
- amplía los servicios y las líneas de negocio,
- mejora la eficiencia operativa,
- crea oportunidades laborales,
- aumenta la formalización del emprendimiento.

David y David (2017) afirman que las estrategias de crecimiento basadas en infraestructura permiten a los negocios consolidarse y expandirse en nuevos mercados. Este proyecto se ajusta a esa lógica estratégica.

## **8. Conexión con el marco teórico**

El análisis demuestra que la problemática y las soluciones propuestas se alinean con las teorías revisadas:

- PMI (2021) respalda el enfoque de diseño e implementación como proyecto temporal.
- Slack et al. (2020) justifican la importancia del layout eficiente.
- ARCSA (2020) establece la base normativa indispensable.
- Parasuraman et al. (1988) refuerzan la importancia de la calidad del servicio y la experiencia del cliente.
- Kaplan y Norton (2016) respaldan la necesidad de indicadores para evaluar el impacto.

De esta manera, la intervención se encuentra teóricamente fundamentada.

## **9. Impacto esperado de la intervención**

La apertura del espacio físico gastronómico permitirá:

- aumentar entre 40 % y 70 % la capacidad productiva,
- mejorar tiempos de espera,
- incrementar ventas diarias,
- fidelizar clientes,
- posicionar la marca en el mercado gastronómico de Daule,

- mejorar la percepción de formalidad,
- facilitar alianzas comerciales.

Este impacto consolida la necesidad y pertinencia del proyecto.

El análisis evidencia que la apertura del espacio físico gastronómico es una intervención necesaria, viable y estratégica para Delicias de Mía. Las brechas identificadas son significativas, pero pueden ser superadas mediante una planificación adecuada, un diseño técnico eficiente y una ejecución controlada bajo estándares de gestión de proyectos.

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN / SOLUCIÓN**

La presente propuesta de intervención plantea el diseño y ejecución integral del proyecto para la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía, con el propósito de fortalecer su capacidad operativa, ampliar su nivel de atención al cliente y posicionarse como un referente culinario en Daule. La propuesta se estructura a partir de un modelo estratégico alineado con los lineamientos del Project Management Institute (PMI, 2021), incorporando áreas clave como alcance, calidad, cronograma, adquisiciones, recursos, gestión de riesgos y partes interesadas. El enfoque de la intervención busca responder a las brechas identificadas en el diagnóstico previo mediante acciones planificadas, coherentes y sostenibles en los ámbitos operativo, financiero, infraestructural y comercial.

La intervención se fundamenta en la necesidad de que el negocio evolucione desde un modelo basado exclusivamente en servicios de catering y entregas hacia la apertura de un local gastronómico físico. Esta transición permitirá ampliar la capacidad de producción, mejorar la experiencia del cliente, diversificar las fuentes de ingreso y fortalecer el posicionamiento de la marca. Para lograrlo, se plantea un conjunto integral de acciones que incluyen el diseño del espacio, la adecuación de la infraestructura, la adquisición de equipamiento, el cumplimiento de los requisitos normativos, así como la apertura y la fase inicial de operación del establecimiento.

### **1. Modelo de intervención propuesto**

La solución se plantea bajo un modelo de intervención compuesto por cinco ejes estratégicos:

#### **Eje operativo y de infraestructura**

- Diseño del layout culinario.
- Adquisición de equipos gastronómicos.
- Implementación de procesos de producción y servicio.

### **Eje normativo y sanitario**

- Cumplimiento total de ARCSA.
- Obtención de patente municipal.
- Protocolos de manipulación de alimentos y BPM.

### **Eje financiero**

- Presupuesto general.
- Plan de inversiones.
- Punto de equilibrio.
- Flujo de caja proyectado.

### **Eje de gestión del proyecto**

- EDT/Work Breakdown Structure.
- Cronograma en diagrama de Gantt.
- Matriz de interesados.
- Matriz de riesgos.
- Plan de adquisiciones.

### **Eje comercial**

- Estrategia de apertura.
- Identidad de marca aplicada al espacio físico.
- Propuesta de valor gastronómica.
- Estrategia de fidelización.

Cada uno de estos ejes se detalla a continuación en acciones concretas que articulan la intervención.

## **2. Diseño del espacio físico (layout funcional)**

El layout es uno de los componentes más críticos del proyecto, pues define la eficiencia de los flujos de trabajo, la seguridad alimentaria y la experiencia del cliente. Según Cichy & Wise (2020), un diseño correcto de planta influye directamente en tiempos de producción y costos operativos. Para Delicias de Mía se propone un modelo de distribución adaptado al espacio disponible, integrando:

### **2.1. Zona de recepción de insumos**

- Área delimitada, ventilada, separada de la cocina.
- Sistema FIFO para rotación de alimentos.
- Instalación de estantes cromados y contenedores grado alimenticio.

### **2.2. Zona de almacenamiento**

- Cámara refrigerada o refrigerador industrial.
- Estantes para secos y bodega de utensilios.
- Control de temperatura y humedad.

### **2.3. Cocina de producción caliente**

- Línea de fogones industriales.
- Plancha, freidoras y horno convector.
- Mesas de acero inoxidable.
- Sistema de extracción certificado.

### **2.4. Cocina de producción fría**

- Área para ensaladas, repostería y bebidas.
- Refrigeración independiente.

- Lavamanos exclusivo.

## **2.5. Zona de emplatado y despacho**

- Pasamanos con calentador de platos.
- Sistema de control de órdenes (KDS o tickets).
- Área para take-out y delivery.

## **2.6. Zona de atención al cliente**

- Mesas distribuidas según aforo permitido.
- Diseño estético acorde a identidad de marca.
- Ruta limpia para meseros, evitando cruce con cocina.

## **2.7. Servicios higiénicos y accesibilidad**

- Baños masculinos, femeninos y accesibles.
- Señalética, ventilación y acabado lavable.

## **2.8. Área administrativa**

- Pequeño espacio para control de inventarios y documentos.

El layout final se diseñará mediante software (SketchUp o AutoCAD) para asegurar la precisión del flujo operativo.

## **3. Requerimientos técnicos y normativos**

El proyecto deberá cumplir obligatoriamente con:

### **3.1. Normativa ARCSA**

Según la Resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG y las BPM:

- pisos lavables y antideslizantes,
- paredes con pintura epóxica,
- iluminación mínima 540 lux en cocina,
- superficies de acero inoxidable,

- control de plagas,
- uso de uniformes y EPP,
- separación de áreas limpias y sucias.

### **3.2. Requisitos municipales del GAD de Daule**

- Permiso de funcionamiento.
- Licencia anual de patente.
- Certificado de uso de suelo.
- Inspección de Bomberos (extintores, señalización, rutas de evacuación).
- Sistema de manejo de desechos.

### **3.3. Seguridad ocupacional**

- Extintores PQS y CO2.
- Plan de emergencias.
- Capacitación en manejo de gas y fuego.
- Botiquín normado.

## **4. Plan de adquisiciones del proyecto**

Siguiendo el PMBOK (PMI, 2021), se requiere un plan ordenado que identifique qué se compra, cuándo, a quién y bajo qué criterios técnicos.

Las adquisiciones se dividen en cuatro categorías:

### **4.1. Equipamiento de cocina**

Fogones industriales, plancha, horno, refrigerador vertical, mesas inox, campana extractora, fregadores, mezcladora, batidora, balanzas.

### **4.2. Equipamiento de servicio**

Mesas, sillas, cristalería, vajilla, menaje, uniformes.

### **4.3. Infraestructura**

Pintura epóxica, iluminación LED, aire acondicionado, señalética, remodelación liviana.

#### 4.4. Tecnología

Sistema POS, impresora fiscal, KDS, cámaras de seguridad.

### 5. Plan financiero del proyecto

El análisis financiero es fundamental para determinar la viabilidad económica del local físico.

#### 5.1. Inversión inicial estimada

(Valores referenciales en USD)

Rubro	Costo estimado
<b>Equipamiento de cocina</b>	7.500
<b>Infraestructura y adecuaciones</b>	4.000
<b>Mobiliario del salón</b>	3.000
<b>Sistemas (POS, KDS, cámaras)</b>	1.200
<b>Permisos, patentes y trámites</b>	350
<b>Capital de trabajo inicial</b>	2.500
<b>Total aproximado</b>	<b>18.550</b>

#### 5.2. Punto de equilibrio

Se calculará según la fórmula de Horngren (2020):

$$PE = \text{Costos Fijos} / \text{Margen de Contribución}$$

Proyección preliminar indica que Delicias de Mía puede alcanzar su punto de equilibrio entre 5 y 7 meses, considerando una demanda progresiva.

### 5.3. Flujo de caja proyectado

- Ingresos mensuales proyectados: 6.000–8.500 USD
- Costos variables: 40–45%
- Costos fijos: 2.500 mensual
- ROI esperado: 11 meses

### 6. Cronograma de implementación

El cronograma se desarrollará en Gantt, dividido en 5 fases:

Fase	Descripción	Actividades principales	Duración	Responsable
<b>Fase 1: Diagnóstico</b>	Evaluación integral del estado actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico operativo y comercial</li> <li>• Levantamiento de procesos</li> <li>• Aplicación de encuestas y entrevistas</li> <li>• Análisis de infraestructura y cumplimiento ARCOSA</li> </ul>	<b>3 semanas</b>	Propietario / Dirección del Proyecto
<b>Fase 2: Diseño del Local</b>	Diseño técnico del espacio físico y flujos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de layout completo</li> <li>• Definición de zonas (cocina caliente, fría, almacenamiento, salón)</li> <li>• Elaboración de planos</li> <li>• Definición de capacidades y BPM</li> </ul>	<b>4 semanas</b>	Arquitecto / Chef Operativo / Dirección
<b>Fase 3: Permisos</b>	Legalización y habilitación del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de suelo</li> <li>• Inspección de Bomberos</li> <li>• Pre-registro y habilitación ARCOSA</li> <li>• Patente municipal y requisitos complementarios</li> </ul>	<b>4 semanas</b>	Propietario / Consultor Sanitario
<b>Fase 4: Equipamiento</b>	Adquisiciones e instalación de equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de equipamiento gastronómico</li> <li>• Compra de mobiliario</li> <li>• Instalación de campana, cocina, refrigeración</li> <li>• Selección de proveedores y pruebas técnicas</li> </ul>	<b>3 semanas</b>	Propietario / Equipo Técnico
<b>Fase 5: Montaje</b>	Adecuación del local e integración operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación eléctrica, gas y luminarias</li> <li>• Acabados (pisos, paredes, pintura epóxica ARCOSA)</li> <li>• Montaje de cocina caliente y fría</li> <li>• Ajustes de funcionamiento</li> </ul>	<b>3 semanas</b>	Equipo Técnico / Dirección del Proyecto
<b>Fase 6: Marketing y Soft Opening</b>	Activación comercial y pruebas previas del establecimiento antes de la apertura oficial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de campaña de marketing digital</li> <li>• Activación y optimización del perfil en Google Business</li> <li>• Pruebas del menú y simulación del proceso de atención al cliente</li> <li>• Ajustes operativos preliminares a partir de la retroalimentación obtenida</li> </ul>	<b>3 semanas</b>	Equipo de Marketing / Dirección
<b>Fase 7: Evaluación</b>	Evaluación de desempeño y ajustes finales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de KPIs operativos</li> <li>• Análisis financiero de primeras semanas</li> <li>• Ajustes en procesos, tiempos y menú</li> <li>• Informe de resultados iniciales</li> </ul>	<b>2 semanas</b>	Propietario / Dirección

## 7. Matriz de actores y partes interesadas

Actor	Rol	Interés	Nivel de poder
<b>Propietarios</b>	Toma de decisiones	Alto	Alto
<b>Clientes</b>	Usuarios finales	Alto	Medio
<b>Proveedores</b>	Insumos y equipamiento	Medio	Bajo
<b>ARCSA</b>	Control sanitario	Alto	Alto
<b>GAD Daule</b>	Permisos municipales	Alto	Alto
<b>Personal operativo</b>	Atención y cocina	Alto	Medio

## 8. Matriz de riesgos

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Mitigación
<b>Retraso en permisos</b>	Alto	Medio	Gestión anticipada
<b>Incremento de costos</b>	Medio	Medio	Cotizaciones múltiples
<b>Baja demanda inicial</b>	Medio	Bajo	Estrategias de apertura
<b>Fallas en equipos</b>	Alto	Bajo	Garantías y mantenimiento
<b>No conformidad sanitaria</b>	Alto	Bajo	Estricto cumplimiento BPM

## 9. Estrategia comercial para apertura

La apertura del espacio físico requiere un plan comercial sólido:

### **9.1. Propuesta de valor**

- Gastronomía ecuatoriana gourmet, hecha al momento, con técnicas modernas.
- Servicio personalizado.
- Ambiente familiar y elegante.

### **9.2. Estrategias de lanzamiento**

- Realización de soft opening durante 15 días para evaluar la operación del local.
- Implementación de promociones iniciales para atraer clientes.
- Desarrollo de campaña digital en Instagram, Facebook y Google Maps.
- Generación de alianzas con empresas y oficinas cercanas.

### **9.3. Estrategias de Fidelización**

- Implementación de programa de puntos para clientes frecuentes.
- Creación de membresías con descuentos.
- Desarrollo de menú ejecutivo corporativo.

## **10. Implementación operativa**

Incluye:

- Elaboración de manuales de procedimientos.
- Aplicación de estándares de calidad y BPM.
- Capacitación del personal en manipulación de alimentos y servicio.
- Elaboración de protocolos en atención y servicio al cliente.
- Implementación de sistema digital de pedidos.

## **11. Evaluación del impacto de la intervención**

Al finalizar la implementación se evaluarán:

<b>Indicadores operativos</b>	<b>Indicadores comerciales</b>	<b>Indicadores financieros</b>
Tiempo promedio de preparación.	Ticket promedio.	Punto de equilibrio.
Capacidad de atención por hora.	Número de clientes por día.	Margen de ganancia.
Cumplimiento de BPM.	Tasa de recompra.	Flujo de caja neto.

## **CONCLUSIONES**

La apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía constituye una oportunidad estratégica para consolidar el crecimiento del negocio, ampliar su capacidad operativa y mejorar su posicionamiento en el cantón Daule. A partir del diagnóstico realizado, se confirmó la existencia de brechas operativas, normativas y comerciales que requieren una intervención planificada, estructurada y orientada a resultados para garantizar la sostenibilidad del emprendimiento. Las debilidades identificadas, entre ellas la limitada capacidad de producción, la ausencia de un punto de atención al cliente, la falta de procesos estandarizados y la inexistencia de una infraestructura física adecuada, justifican la pertinencia de implementar la intervención propuesta.

En relación con los requerimientos técnicos, se evidenció que el nuevo local gastronómico deberá cumplir con los parámetros establecidos por ARCOSA, el Cuerpo de Bomberos y el GAD municipal. Este conjunto de normativas constituye un marco regulatorio que, más que representar una limitación, garantiza condiciones adecuadas de calidad sanitaria y seguridad operativa. En este sentido, la propuesta de intervención incorpora dichas exigencias en el diseño del layout, la selección de materiales y la organización de los procesos de manipulación de alimentos, permitiendo que la operación del establecimiento se desarrolle bajo estándares profesionales y orientados a la protección del consumidor.

El análisis financiero evidencia que el proyecto es viable, siempre que se cumplan los parámetros definidos en el plan de inversión y se mantenga un adecuado control del flujo de caja durante los primeros meses de operación. Aunque la inversión inicial estimada asciende aproximadamente a 18.550 USD, las proyecciones de ingresos y el cálculo del punto de equilibrio muestran la posibilidad de recuperar la inversión en un periodo aproximado de entre 5 y 11 meses, siempre que la estrategia comercial se ejecute de manera adecuada y se mantenga una demanda constante. Estos resultados indican que el proyecto no solo es conveniente desde la perspectiva operativa, sino también sostenible desde el punto de vista económico.

El cronograma de implementación, estructurado en siete fases y con una duración estimada de 18 semanas, establece una ruta clara para orientar la ejecución del proyecto. Este cronograma se encuentra alineado con las buenas prácticas de la gestión de proyectos, particularmente en lo relacionado con la definición de entregables, la secuencia lógica de las actividades y la asignación de responsables. La organización por fases contribuye a reducir la incertidumbre, facilita el seguimiento del avance y permite anticipar posibles riesgos antes de que impacten en el desarrollo del proyecto.

Desde la perspectiva metodológica, la intervención se apoya en un enfoque mixto que integra herramientas de análisis cualitativo y cuantitativo. Esta combinación permite obtener una comprensión más completa del problema, considerando tanto los aspectos técnicos relacionados con la implementación del local como las percepciones, expectativas y hábitos de consumo del público objetivo. Asimismo, la triangulación de fuentes de información, la aplicación de instrumentos de recolección de datos y la revisión documental contribuyen a fortalecer la confiabilidad de la propuesta y a respaldar el proceso de toma de decisiones.

En el ámbito comercial, la intervención permitirá ampliar el alcance del negocio, generar diferenciación frente a la competencia y fortalecer la identidad de marca. La apertura de un local físico convertirá a Delicias de Mía en un punto gastronómico más visible y cercano para la comunidad, lo que favorecerá una mayor experiencia para el cliente, incrementará la frecuencia de consumo y facilitará procesos de fidelización. A esto se suma la implementación de estrategias de marketing digital, campañas de lanzamiento y la estandarización del servicio, elementos que contribuirán a mejorar el posicionamiento del negocio dentro del mercado gastronómico local.

Finalmente, la propuesta de intervención demuestra que el éxito de un emprendimiento gastronómico no depende únicamente de la calidad de sus productos, sino también de la planificación, la estructura operativa, el cumplimiento normativo y la gestión eficiente de recursos. La apertura del local físico representa una evolución significativa para Delicias de Mía, al permitirle consolidar un modelo de negocio más robusto, rentable y sostenible. Esta propuesta constituye un marco técnico y estratégico para ejecutar el proyecto con orden, eficiencia y alineación a las mejores prácticas internacionales en gestión de proyectos.

## **RECOMENDACIONES**

**Con base en los análisis realizados y la propuesta de intervención planteada, se recomienda lo siguiente:**

**Ejecutar el proyecto siguiendo estrictamente el cronograma establecido.**

Esto evitará retrasos que afecten la obtención de permisos, el control financiero y la apertura del negocio. El cumplimiento del cronograma es especialmente crítico en fases como permisos municipales y ARCSA, pues suelen extenderse si no se gestionan con anticipación.

**Mantener una supervisión técnica permanente durante la fase de montaje.**

La calidad de las instalaciones especialmente en temas eléctricos, gas, extracción y acabados sanitarios, es clave para garantizar la operación segura del local y cumplir con inspecciones posteriores.

**Optimizar el control del inventario mediante un sistema digital básico.**

Esto permitirá reducir mermas, evitar sobrecostos y asegurar la continuidad de la oferta gastronómica. Se recomienda implementar un inventario con rotación FIFO y proveedores confiables.

**Fortalecer la capacitación del personal antes de la apertura.**

El equipo debe ser entrenado en manipulación de alimentos, servicio al cliente, tiempos de producción y presentación de platos. Un personal capacitado influye directamente en la satisfacción del cliente y la reputación del negocio.

### **Implementar un plan de marketing sostenido antes y después de la apertura.**

La presencia en redes sociales debe iniciarse al menos cuatro semanas antes del soft opening para generar expectativa. Se sugiere integrar contenido gastronómico, historias del negocio y promociones iniciales controladas.

### **Revisar y ajustar periódicamente los indicadores operativos.**

Se recomienda monitorear el ticket promedio, rotación de mesas, tiempos de servicio, satisfacción del cliente y costos variables durante los primeros 90 días. Una evaluación periódica logrará ajustar los procesos y ayudar a maximizar la rentabilidad.

### **Creación de un fondo de emergencia considerando el 10% de la inversión total.**

Todo proyecto en gastronomía suele presentar costos imprevistos, especialmente en adecuaciones de infraestructura y equipamiento. Este fondo permitirá garantizar la estabilidad operativa durante las primeras semanas.

### **Gestionar alianzas estratégicas con empresas y comunidades cercanas.**

Las alianzas estratégicas provocan el realce respectivo para el local siendo considerado un punto para brindar servicios de alimentación a nivel corporativo y de evento, logrando generar cliente recurrentes durante cada mes de labor.

### **Evaluar la posibilidad de incluir servicio de delivery tras la estabilización operativa.**

El delivery representa una fuente adicional de ventas y es clave para fortalecer la presencia digital del negocio.

El cumplimiento de estas recomendaciones permitirá que Delicias de Mía no solo abra su local físico con éxito, sino que lo mantenga rentable, competitivo y alineado a estándares profesionales de operación gastronómica.

## REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA. (2015). Reglamento ARCSA-DE-067-2015-GGG. Buenas prácticas de manufactura para establecimientos de alimentos. Gobierno del Ecuador.
- Cichy, K., & Wise, J. (2020). *Restaurant operations management: Principles and practices*. Routledge.
- Cuerpo de Bomberos de Daule. (2022). Reglamento para la prevención y control de incendios en establecimientos gastronómicos. CBD.
- Foskett, D., & Ceserani, V. (2019). *The theory of catering* (13th ed.). Bloomsbury.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Daule. (2023). Ordenanza para el otorgamiento de permisos de funcionamiento de establecimientos comerciales en el cantón Daule. GAD-Daule.
- Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing* (4th ed.). Wiley.
- Hammer, M., & Stanton, S. (2016). *The reengineering revolution: Handbook*. HarperCollins.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Horngren, C. T., Datar, S., & Rajan, M. (2021). *Cost accounting: A managerial emphasis* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. (2019). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson.
- Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Labensky, S., Hause, A., & Martel, P. (2018). *On cooking: A textbook of culinary fundamentals* (6th ed.). Pearson.
- Liu, S., & Mattila, A. (2018). Consumer experience in restaurants: Current insights and future research directions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(7), 865–889.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para establecimientos gastronómicos*. MSP.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2021). *Fundamentals of corporate finance* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). *Operations management* (10th ed.). Pearson.

Walker, J. R. (2022). *The restaurant: From concept to operation* (9th ed.). Wiley.

Yin, R. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.



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, Loor Rosales Jaime Luis, con C.C: # 1310497613 autor del trabajo de titulación: ***Modelo de implementación para la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía en Daule – 2025.***, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS** 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de febrero de 2026

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Loor Rosales Jaime Luis

C.C: 1310497613



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**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Modelo de implementación para la apertura del espacio físico gastronómico Delicias de Mía en Daule – 2025.		
<b>AUTOR:</b>	Odont. Loor Rosales Jaime Luis, Mgt.		
<b>REVISOR/TUTOR:</b>	Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Subsistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gestión de Proyectos		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Magister en Gestión de Proyectos		
<b>FECHA PUBLICACIÓN:</b>	19 de febrero de 2026	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	50
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Implementación de negocios, Emprendimiento culinario, Planificación estratégica.		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Espacio físico gastronómico, Eficiencia operativa, Implementación de negocios, Emprendimiento culinario, Planificación estratégica.		

**RESUMEN/ABSTRACT** La presente propuesta de intervención se desarrolla en torno a la necesidad de implementar un espacio físico gastronómico para el emprendimiento Delicias de Mía, ubicado en el cantón Daule. Actualmente, el negocio opera bajo la modalidad de catering y servicios por pedido, lo que limita su crecimiento, su visibilidad ante el mercado local y su capacidad para atender una demanda cada vez más diversa. Esta situación plantea una brecha operativa y comercial que dificulta la consolidación del negocio como una oferta gastronómica sólida, competitiva y sostenible. El análisis inicial evidencia que la ausencia de un local físico restringe la expansión del portafolio de productos, la estandarización de procesos y la fidelización del cliente, elementos fundamentales para sostener un negocio gastronómico en un entorno urbano dinámico. A partir de este diagnóstico, la intervención se enfoca en diseñar un modelo integral de implementación que permita la apertura, operación y consolidación del espacio físico, tomando como base los principios de la planificación estratégica, la gestión eficiente de recursos y las normativas aplicables al sector alimentario en el Ecuador. La propuesta contempla una secuencia de acciones que incluyen diagnóstico operativo, diseño del layout, obtención de permisos, adquisición de equipamiento gastronómico, adecuación del local, diseño de la imagen comercial y puesta en marcha. Asimismo, se incorporan indicadores de desempeño relacionados con ventas, tiempos de servicio, rotación de mesas y satisfacción del cliente, con el fin de medir el impacto de la intervención. En conjunto, este proyecto busca transformar a Delicias de Mía en una unidad gastronómica con presencia física, capaz de mejorar su eficiencia operativa, fortalecer su posicionamiento en Daule y asegurar su sostenibilidad a mediano plazo.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono:</b> 0991155107	<b>E-mail:</b> jaime.loor.rosales@gmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph.D.	
	<b>Teléfono:</b> +593-962871723	
	<b>E-mail:</b> nicolas.villavicencio@cu.ucsg.edu.ec	

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	