



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love
de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil**

AUTOR:

Nácer Izquierdo, Enrique José

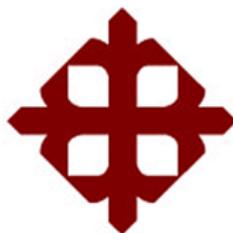
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Nácer Izquierdo, Enrique José**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR (A)

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Nácer Izquierdo, Enrique José

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR

Nácer Izquierdo, Enrique José



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Nácer Izquierdo, Enrique José

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR:

Nácer Izquierdo, Enrique José



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil**, presentado por el estudiante **Nácer Izquierdo, Enrique José**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (2%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot displays the URKUND interface with the following information:

Documento	TT Nacer Izquierdo Enrique Jose.doc (D111758056)
Presentado	2021-08-27 10:19 (-05:00)
Presentado por	fabiola.murillo@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	fabiola.murillo.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT Nacer Izquierdo Enrique Mostrar el mensaje completo

2% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

Primero que todo le agradezco a Dios que me ha permitido terminar mis estudios después de tanto tiempo y en medio de una pandemia mundial. Agradecido por la salud de mi familia y la mía que nunca nos dio esta grave enfermedad.

Le agradezco a la Ing. María Belén Salazar y la miss Florsita Ochoa que me supieron aguantar tantos años y me pedían que ya me graduara. A mi tutora la Ing. Alexandra Murillo por toda su ayuda, por su paciencia y por todo su conocimiento que me ayudó a terminar mi trabajo de titulación.

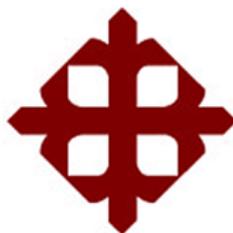
Enrique José Nácer Izquierdo

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi hija Arianna Nácer, que es el motor de mi vida y especialmente a mi mamá, que ha sido mi pilar fundamental a lo largo de mi vida. Me ha enseñado que con mucho trabajo y esfuerzo se consiguen las cosas, no importa cuánto tiempo te tome no tienes que dejar de luchar. Gracias mamá por ser ese modelo a seguir, por hacer hasta lo imposible para que culmine esta etapa en mi vida, por siempre estar ahí y no dejar de creer en mí.

ESTO ES PARA TI MAMA, TE AMO.

Enrique José Nácer Izquierdo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

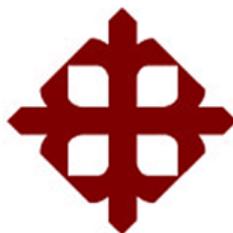
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Nácer Izquierdo Enrique José	

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
TUTOR**

Índice General

Índice General.....	X
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de Figuras	XIV
Índice de Anexos	XVI
Resumen	XVII
Abstract.....	XVIII
Introducción.....	2
Antecedentes.....	3
Árbol de problema	4
Planteamiento del problema de investigación	4
Justificación	5
Formulación interrogativa del problema	6
Problema de investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos específicos	6
Capítulo I.....	8
Marco de la investigación.....	8
1.1 Marco teórico.....	8
1.1.1 Ciclo de Deming	8
1.1.2 Análisis DAFO	10
1.1.3 Las 5 fuerzas de Porter	11
1.1.4 Modelo ServQual.....	14
1.2 Marco referencial.....	15
1.2.1 Diseño de una manual de descripción de funciones y de un manual de inducción para el personal de la empresa Multimundo S.A.....	15
1.2.2 Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cia Ltda.	16
1.2.3 Diseño de un manual de procedimientos para el área del Club Level del hotel Wyndham Guayaquil.....	16
1.3 Marco conceptual	17
1.4 Marco legal	20
1.4.1 Constitución de la República del Ecuador.....	20

1.4.2 Ley de Turismo.....	21
1.4.3 Plan del Buen Vivir	21
1.4.4 Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid19	22
Capítulo II.....	35
Metodología de la investigación.....	35
2.1 Tipo de investigación	35
2.2 Enfoque de la investigación.....	35
2.3 Técnicas de la investigación	36
2.3.1 La observación.....	36
2.3.2 La Entrevista.....	37
2.3.3 La Encuesta.....	37
2.4 Población	37
2.5 Muestra	38
2.6 Metodología del Ciclo de Deming aplicada al negocio.....	39
2.7 Metodología Servqual aplicada a los clientes.....	39
Capítulo III	41
Diagnostico del estado actual de la cafetería One Love de Puerto Santa Ana	41
3.1 Descripción de la cafetería:	41
3.2 Áreas de la cafetería	43
3.2.1 Área exterior	43
3.2.2 Área interior.....	44
3.2.3 Área de Barra y Caja	46
3.2.4 Área de Cocina	48
3.3 Organigrama	50
3.4 Menú.....	52
3.5 Implementación de la metodología Servqual a los clientes.....	54
3.6 Análisis de las encuestas.....	55
3.6.1 Resultados de la Encuesta	66
3.7 Análisis de las entrevistas.....	67
3.7.1 Resultados de las entrevistas	69
Capitulo IV	70

Elaboración de Manual de Procedimientos operativos para la Cafetería One Love de Puerto Santa Ana.....	70
4.1 Implementación de la metodología del Ciclo de Deming al negocio.....	70
Conclusiones.....	94
Recomendaciones	95
Referencias	96
Anexos.....	98

Índice de Tablas

Tabla 1. Ciclo de Deming.....	9
Tabla 2. Menú de la cafetería One Love.....	52
Tabla 3. Indicadores de Servqual.....	54
Tabla 4. Ciclo de Deming aplicado al negocio.....	71
Tabla 5. Horarios del personal.....	81
Tabla 6. Calificación de Competencias	88
Tabla 7. Calificación Funciones Principales	89
Tabla 8. Medición de satisfacción para el manual.....	90

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Árbol del problema.....	4
<i>Figura 2.</i> Ciclo de Deming. Tomado de: <i>Ciclo de Deming: Metodología de mejora continua PDCA – PHVA</i> , por Elicál, 2017.....	9
<i>Figura 3.</i> Análisis DAFO. Tomado de: <i>Herramientas de la Dirección General de Industria y de la PYME</i>	10
<i>Figura 4.</i> Las 5 fuerzas de Porter. Tomado de: <i>Escuela Europea de Excelencia</i>	13
<i>Figura 5.</i> Modelo Servqual. Tomado de: (Zeithmal, Berry, & Parasuraman, 1988)	14
<i>Figura 6.</i> Logo de la cafetería One Love. Tomada de: <i>One Love Coffee Shop</i>	41
<i>Figura 7.</i> Ubicación de la cafetería One Love. Tomada de: <i>Google maps</i>	42
<i>Figura 8.</i> Área exterior de la cafetería One Love.....	43
<i>Figura 9.</i> Área exterior de la cafetería One Love.....	43
<i>Figura 10.</i> Área interna de la cafetería One Love.....	44
<i>Figura 11.</i> Área interna de la cafetería One Love.....	44
<i>Figura 12.</i> Área interna de la cafetería One Love.....	45
<i>Figura 13.</i> Área de servicio y bodega de la cafetería One Love.	45
<i>Figura 14.</i> Barra de la cafetería One Love.	46
<i>Figura 15.</i> Vitrina de Postres de la cafetería One Love.	46
<i>Figura 16.</i> Área de caja de la cafetería One Love.....	47
<i>Figura 17.</i> Cocina principal.....	48
<i>Figura 18.</i> Pizarra de cocina.....	48
<i>Figura 19.</i> Bodega de cocina.....	49
<i>Figura 20.</i> Organigrama de la cafetería One Love.....	50
<i>Figura 21.</i> Corresponde a las edades.	55
<i>Figura 22.</i> Género de las personas que visitan la cafetería.....	56
<i>Figura 23.</i> Saludo cordial del personal	57
<i>Figura 24.</i> Asignación de mesa.....	57
<i>Figura 25.</i> Sugerencia de plato o bebida.....	58
<i>Figura 26.</i> Toma de orden.....	59
<i>Figura 27.</i> Inconveniente con su orden.	59
<i>Figura 28.</i> Inconvenientes.....	60
<i>Figura 29.</i> Tiempo del pedido.....	61
<i>Figura 30.</i> Presentación del plato.....	61

<i>Figura 31.</i> Precios de la cafetería One Love.....	62
<i>Figura 32.</i> Cancelación de la cuenta.....	62
<i>Figura 33.</i> Limpieza de la cafetería.....	63
<i>Figura 34.</i> Limpieza del baño.....	63
<i>Figura 35.</i> Imagen del mesero.....	64
<i>Figura 36.</i> Protocolos de bioseguridad.....	65
<i>Figura 37.</i> Aforo permitido en la cafetería.....	65

Índice de Anexos

Anexo 1. Lavado de manos	98
Anexo 2. Desinfección de manos	99
Anexo 3. Uso correcto de la mascarilla	99
Anexo 4. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid19	100
Anexo 5. Entrevista #1	103
Anexo 6. Entrevista #2	105
Anexo 7. Entrevista #3	107
Anexo 8. Modelo de encuesta.....	109

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como principal objetivo elaborar un manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil. Este es un trabajo descriptivo y explicativo. El descriptivo se encarga de describir la situación del cual se centra el estudio y determinará los problemas causados por la falta de un manual de procedimientos mientras que el explicativo es un tipo de técnica de investigación que se centra en explicar los aspectos de su estudio. Se optó por utilizar herramientas de recolección de información tales como la observación del local, las encuestas a los clientes y las entrevistas a los colaboradores de la cafetería para conocer la percepción y satisfacción de los clientes que visitan el establecimiento en Puerto Santa Ana. Adicional, se complementó con la metodología de servqual para conocer más sobre los clientes y sus preferencias. La propuesta que presenta el siguiente trabajo se basa en la mejora del personal operativo y la calidad de servicio que brinda para los clientes. Dando respuesta a la pregunta de investigación propuesta que es beneficiar de la implementación del presente manual, que se obtendrá la mejoría de la comunicación entre el personal, así mismo conocer los procedimientos adecuados para cada tarea y medir la satisfacción de los clientes.

Palabras Clave: Metodología Servqual, One Love, Manual de Procedimientos, Calidad de Servicio, Puerto Santa Ana, Guayaquil

Abstract

The main purpose of this degree work is to develop a manual of operating procedures for the One Love cafeteria in Puerto Santa Ana in Guayaquil city. This is a descriptive and explanatory work. The descriptive is responsible for describing the situation in which the study is focused and will determine the problems caused by the lack of a manual of procedures while the explanatory is a type of research that focuses on explaining the aspects of your study. It was decided to use information collection tools such as the observation of the premises, customer surveys and interviews with cafeteria employees to know the perception and satisfaction of customers who visit the establishment in Puerto Santa Ana. Additionally, it was complemented with the servqual methodology to learn more about customers and their preferences. The proposal presented in the following work is based on the improvement of operational personnel and the quality of service it provides for customers. Giving an answer to the proposed research question that is to benefit from the implementation of this manual, which will improve communication between staff, as well as knowing the appropriate procedures for each task and measuring customer satisfaction.

Keywords: Servqual Methodology, One Love, Procedures Manual, Quality Service, Puerto Santa Ana, Guayaquil

Introducción

Puerto Santa Ana, también conocida como Ciudad del Río, es un gran proyecto inmobiliario de regeneración urbana de la ciudad de Guayaquil que se comenzó a construir hace más de una década. Esta zona de la ciudad se ha vuelto un lugar icónico, turístico y exclusivo para oficinistas, ejecutivos y muchas familias que residen en el Puerto Santa Ana.

En los últimos años se ha evidenciado un importante crecimiento de emprendimientos y nuevos negocios en el área. Se pueden encontrar restaurantes, cafeterías, restobares, bares, museos, markets, barberías y salones de belleza, papelerías, entre otros. Esta importante participación demanda el crecimiento y mejoramiento continuo de los locales con el fin de obtener ventajas comparativas y competitivas que aseguren su desarrollo en el sector.

Entre estos locales se encuentran Tuesto Coffee, Santo Verde y Sutro Café, que son emprendimientos nuevos que buscan crecer y adaptarse en el sector de Puerto Santa Ana como lo hace la cafetería One Love en medio de la crisis sanitaria del Covid-19. Con una buena organización y buenas estrategias de marketing estas empresas pueden tener un importante crecimiento competitivo.

La estructura organizacional es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa. El reparto del trabajo en áreas o departamentos se ramifica en un árbol.

La cafetería One Love no cuenta con una manual de procedimientos operativos que guíen el trabajo del personal tanto operativo como administrativo, es por este motivo que existe la necesidad de diseñarlo, principalmente para los procedimientos más importantes y críticos con el fin de mejorar la atención y servicio de los clientes que frecuentan el negocio.

Un manual de procedimientos operativos es una herramienta indispensable de ayuda a las empresas para tener un mejor crecimiento y organización. De esta forma queda sistematizada y estandarizada la información, donde se establecen objetivos, normas y procedimientos para lograr una eficiente administración y capacitación al personal.

Es importante considerar que se ha observado algunos problemas como falta de organización y planeación de servicio, carencia de protocolos de bio seguridad, falta de contenedores de reciclaje, ya que es una empresa “eco friendly”, entre otros los mismos

que al ser solucionados y gestionados eficazmente reflejaran importantes beneficios que ayuden al crecimiento de la empresa y al cuidado de las personas que visitan la cafetería.

Antecedentes

En el 2013 el The Point se convirtió en el edificio más alto de la ciudad de Guayaquil y del país entero con 36 pisos y con 137 metros de altura. Cuenta con locales comerciales en la parte baja, oficinas y en lo más alto tiene un restaurante exclusivo, un “Sky Bar”, un spa y un salón de eventos.

La cafetería One Love está ubicada en el Puerto Santa Ana de la ciudad de Guayaquil abajo del edificio The Point local 4, es una cafetería nueva que abrió sus puertas en septiembre del 2020 en medio de la pandemia Covid-19.

Esta cafetería está inspirada en el cantante jamaicano Bob Marley y en su cultura One Love, la cual nace alrededor de unos 50 años atrás en Jamaica. One Love es un movimiento espiritual que busca la unión de las personas mediante el amor. Esta cultura se centra en las bases del respeto al prójimo, en la empatía y compartir un momento ameno con otros por medio de la música.

Robert Nesta Marley más conocido como Bob Marley fue músico y compositor jamaicano, el más conocido y respetado ícono de la música reggae. Líder del movimiento Rastafari y de la cultura One Love. Rohan Marley, el hijo menor de Bob Marley continúa con la filosofía que predica el movimiento espiritual jamaicano y además en las tendencias del café como una vía para reunir personas en un espacio donde puedan pasar un momento agradable con sus seres queridos, conversar y reír.

Marley Coffee es una marca internacional de café fundada por Rohan Marley que se utiliza en la cafetería y que ha llegado a varios países en todo el mundo. Buffalo Soldier es un café de la marca Marley Coffee, lleva el nombre en honor a una canción de su padre, 100% arábigo, con una variedad de sabor entre fuerte y tonos ahumados, un leve toque a chocolates y bayas.

Marley Coffee cuenta con sellos que respaldan su compromiso por buenas prácticas y la calidad de sus productos. One Love se concientiza con el impacto ambiental y en el desperdicio que existe hoy en día por el uso de plásticos y desechos alimenticios. Pensando en la huella ecológica que ésta genera, el modelo de negocio en el que está orientada la cafetería es en la disminución de uso de grasas, gases nocivos y desperdicios para la

preparación de los alimentos. Además de la transición del uso del plástico por alternativas innovadoras como el bambú, fécula de maíz y otros materiales biodegradables amigables con el ambiente. De tal forma recordándonos nuestra conexión con la naturaleza y con todos los seres vivos.

Árbol de problema

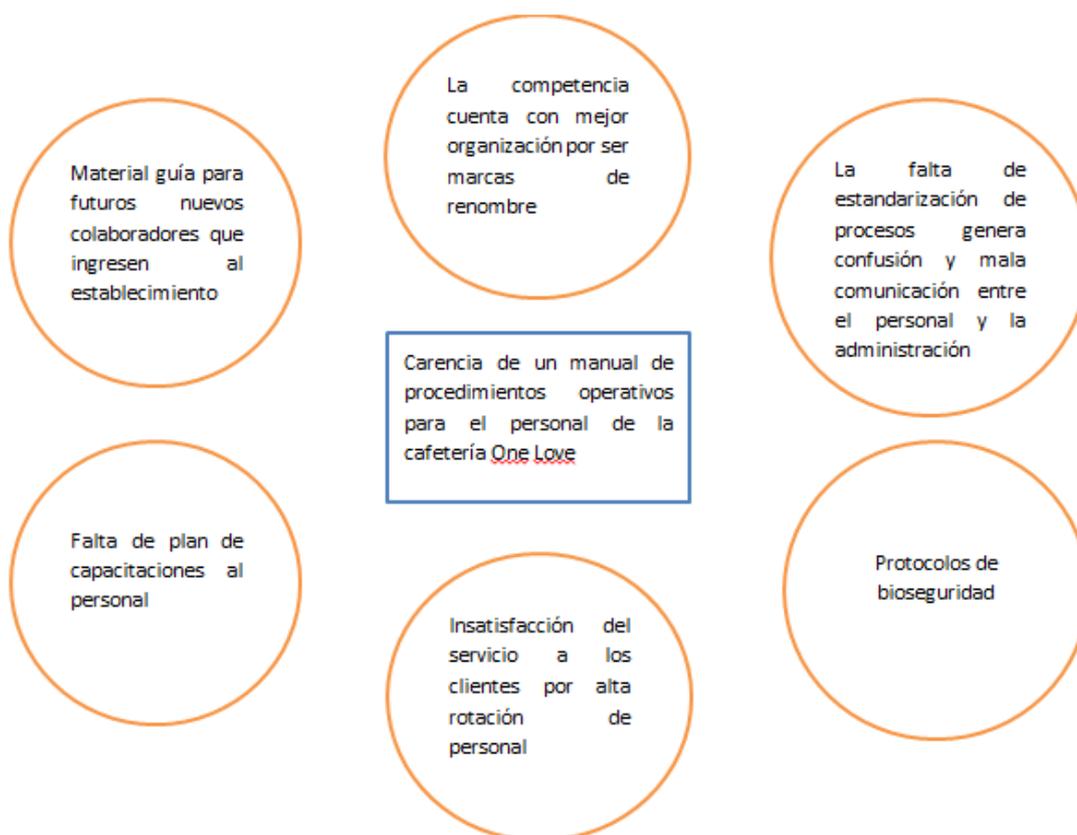


Figura 1. Árbol del problema.

Planteamiento del problema de investigación

La cafetería One Love surge en plena emergencia sanitaria del Covid-19, de manera que por tantas restricciones tuvo que retrasar la apertura del local. El temor de las personas por salir a las calles o peor aún ir a un local cerrado a consumir alimentos logró que se sigan agregando servicios como delivery en las plataformas digitales como Uber Eats, Glovo (Pedidos Ya) y Rappi.

A medida que fueron cambiando las restricciones se fueron implementando algunos protocolos de bioseguridad, pero lastimosamente la falta de conocimiento por parte de la

administración ha hecho que no se apliquen procedimientos operativos correctos, dejando de lado el cuidado de los clientes, del personal y del negocio.

La carencia de implementación de procesos desde la administración hace que no se lleve un lineamiento, ni un orden en la empresa y los resultados se pueden palpar por si solos. Es necesario implementar el manual de procedimientos para que el personal de la cafetería tenga mayor conocimiento de sus responsabilidades y funciones que debe desempeñar.

Además, periódicamente no se programan capacitaciones profesionales a todo el personal operativo de la cafetería para que sigan en constante aprendizaje. Una vez implementado un adecuado manual de procedimientos operativos el personal podrá mejorar la calidad de servicio y satisfacer las expectativas de los clientes.

Justificación

Los Manuales de Procedimiento son "un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo". (Duhat Kizatus, 2007)

Implementar un manual de procedimientos operativos para poder estandarizar los procedimientos de cada área para el personal, y de esta forma así mejorar la organización, evitar y corregir errores que se pueden presentar dentro de cada acción. Para poder cumplir todas las medidas anteriores y servicio que se brinda en una cafetería, el diseño del manual operativo debe poseer la descripción detallada de las funciones y las tareas específicas que tendrá que realizar cada uno del personal.

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación” (Palma, 2010)

La presente investigación tiene como finalidad diseñar un manual de procedimientos operativos para el personal de la cafetería One Love del Puerto Santa Ana de la ciudad de Guayaquil, un negocio nuevo que empezó a finales de septiembre del 2020 y tiene la necesidad de implementar un manual de procedimientos operativo para así de esta forma poder mejorar la calidad de su servicio.

“Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente”. (Vivanco, 2017)

Formulación interrogativa del problema

¿Cómo se beneficiaría el personal de la cafetería One Love con la implementación de un manual de procedimientos operativos?

Problema de investigación

La falta de un manual de procedimientos operativos para el personal de la cafetería One Love genera los siguientes problemas:

- Material guía para futuros nuevos colaboradores que ingresen a laborar al establecimiento.
- La competencia cuenta con mejor organización en sus procesos por ser marcas de renombre y con experiencia en el mercado.
- La falta de estandarización en los procesos de la cafetería One Love genera confusión y mala comunicación entre el personal y la administración.
- El no tener procesos estandarizados provoca insatisfacción del servicio en los clientes
- La cafetería tiene una alta rotación de su personal.
- La cafetería One Love no ofrece un plan de capacitaciones y evaluación al personal.
- La cafetería no ha implementado protocolos de bioseguridad correctamente

Objetivo General

- Desarrollar un manual de procesos operativos dirigido al personal de la cafetería One Love de Puerto santa Ana de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Analizar la implementación de una herramienta metodológica que evalué los procesos operativos de la cafetería One Love de Puerto Santa Ana
- Diagnosticar el estado actual de la cafetería One Love de Puerto Santa Ana para determinar los procesos operativos implementados actualmente

- Diseñar un plan de mejora para los procesos operativos de la cafetería de Puerto Santa Ana

Capítulo I

Marco de la investigación

1.1 Marco teórico

El capítulo uno se basa en los marcos teóricos que proporcionaran al lector una idea más clara acerca de este trabajo de titulación. Se encontrarán con conceptos básicos y específicos, teorías que aporten al crecimiento y que fundamenten este trabajo, permitiendo así la interpretación de los resultados y formulación de conclusiones.

1.1.1 Ciclo de Deming

Edwards Deming estadístico estadounidense y pionero de la calidad inspirado en su mentor Walter A. Shewart creó el PDCA, planificar, hacer, verificar y actuar, en los años 50 aunque para Deming su creador fue Shewart en el año 1939.

“Nació en el año 1900 en Estados Unidos y entre sus aportaciones destaca la gestión de calidad a través del control estadístico y la mejora de la calidad de los productos coincidentes con las necesidades de los consumidores” (López Gumucio, 2005)

El ciclo de Deming ha sido utilizado como una metodología de mejora continua de la calidad por las empresas para gestionar aspectos tales como calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional. Este proceso ha sido nombrado ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y ajustar). Por lo tanto, la gestión de calidad se puede aplicar a este proyecto.

Fontalvo & Vergara (2010) señalan que considerando las condiciones cambiantes dentro de un entorno empresarial, es importante que toda la empresa prestadora de servicios este en capacidad de darle solución a los problemas que se presentan; en este sentido el Ciclo PHVA se constituye en una herramienta efectiva para tal efecto.

Los resultados de la implementación de este ciclo PDCA permite a las empresas una mejora continua de sus servicios, de la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad y aumentando la rentabilidad. Además, utilizando esta metodología se busca aumentar la productividad del personal operativo.



Figura 2. Ciclo de Deming. Tomado de: *Ciclo de Deming: Metodología de mejora continua PDCA – PHVA*, por Elicál, 2017.

Tabla 1. **Ciclo de Deming**

Aspecto	Definición
Planear	Se analiza el problema para poder definir las actividades a realizar.
Hacer	Se realiza cada una de las actividades planteadas y se las registra.
Verificar	Una vez que se haya cumplido el tiempo establecido, se verifica el cumplimiento de las actividades y se analiza los resultados obtenidos.
Actuar	Con base en los resultados se mejoran las actividades y se fortalecen los puntos débiles.

Para desarrollar el manual de procedimientos operativos de la cafería One Love se utilizará la metodología del ciclo de Deming, que es una herramienta de mejora continua propuesta por Edwards Deming. De manera que permitirá la mejora de la calidad de sus servicios, reducción de costos, entre otros.

El objetivo del ciclo de Deming se basa en sus iniciales PDCA, la empresa busca lograr o mejorar algo. Primero se tiene que planificar como obtenerlo, luego hacer las acciones planificadas, después se verifica como se han hecho estas acciones y finalmente se actúa para no volver a cometer los mismos errores. Una vez realizado el proceso se comienza nuevamente, pero con la diferencia que se introducen las mejoras obtenidas para una mejora de los servicios.

1.1.2 Análisis DAFO

El estadounidense Albert S. Humphrey originalmente propuso esta técnica durante los años sesenta y setenta en los Estados Unidos en una investigación que tenía como objetivo descubrir las fallas de una planificación corporativa, revolucionando así el campo de las estrategias empresariales.

El análisis DAFO es una herramienta importante que permite a los empresarios analizar lo que está sucediendo con su empresa o con su marca y les ayuda para tomar decisiones en el futuro. De esta manera el DAFO ayuda a establecer estrategias para que el negocio sea viable.

El DAFO se divide en dos partes:

- Análisis interno (Fortalezas y Debilidades)
- Análisis externo (Oportunidades y Amenazas)

El objetivo principal del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de las empresas utilizando estrategias genéricas y analizando la que más le convenga dependiendo de las propias características y las del mercado en la que se desenvuelve.

Con la ayuda del análisis DAFO se podrá realizar un análisis interno determinando cuales son las fortalezas y las debilidades de la cafetería para poder establecer una estrategia resaltando sus fortalezas y cuidando sus debilidades. Por otro lado, también se realiza un análisis externo el cual determinará cuáles son sus oportunidades y amenazas para sacarle el mayor provecho y ventaja competitiva sobre las amenazas en el mercado como nuevos negocios que se están consolidando en el sector.



Figura 3. Análisis DAFO. Tomado de: *Herramientas de la Dirección General de Industria y de la PYME.*

1.1.3 Las 5 fuerzas de Porter

- **Poder de negociación de los clientes**

Porter considera que cuanto más se organicen los consumidores, más exigencias y condiciones impondrán en la relación de precios, calidad o servicios, por tanto, la empresa contará con menos margen y el mercado será entonces menos atractivo. Además, el cliente tiene la potestad de elegir cualquier otro servicio o producto de la competencia. Esta situación se hace más visible si existen varios proveedores potenciales.

Ante esta amenaza se puede recurrir a diversas estrategias como:

- ✓ Aumentar la inversión en marketing y publicidad
- ✓ Mejorar los canales de venta
- ✓ Incrementar la calidad del producto y/o servicio o reducir su precio
- ✓ Proporcionar un nuevo valor añadido

- **Poder de negociación de los proveedores**

Cuando los proveedores cuentan con mucha organización dentro de su sector, recursos relevantes y condiciones sobre precios y tamaños de los pedidos, es cuando hacen un mercado más atractivo. Aquí medimos lo fácil que es para nuestros proveedores variar precios, plazos de entrega, formas de pago o incluso cambiar el estándar de calidad. Cuanta menor base de proveedores, menor poder de negociación tendremos.

Algunas de las estrategias a seguir para no depender de un solo proveedor o encontrar mejores opciones son:

- ✓ Aumentar nuestra cartera de proveedores
- ✓ Establecer alianzas a largo plazo con ellos
- ✓ Pasar a fabricar nuestra propia materia prima

- **Amenaza de nuevos competidores entrantes**

La amenaza está en que pueden llegar otras empresas con los mismos productos y nuevos recursos que se adueñen de esa parte del mercado.

En este sentido, las barreras más importantes para preservar nuestra cuota de mercado son:

- ✓ Diferenciación del producto
- ✓ Inversiones de capital
- ✓ Barreras legales como todo tipo de normativas marcadas de carácter obligatorio que varían en cada país.
- ✓ Identificación de marca
- ✓ Diferenciación del producto
- ✓ Experiencia acumulada
- ✓ Movimientos de organizaciones ya sentadas.
- ✓ Para hacer frente a esta amenaza podemos:
- ✓ Aumentar la inversión en publicidad
- ✓ Proporcionar nuevos servicios/características como valor añadido a nuestro cliente

- **Amenaza de nuevos productos sustitutivos**

Un mercado o segmento no será atractivo si hay productos sustitutos o cuando son más avanzados tecnológicamente o presentan precios más bajos. Estos productos y/o servicios suponen una amenaza porque suelen establecer un límite al precio que se puede cobrar por un producto. Debemos estar siempre atentos a las novedades de nuestro sector y a la influencia que dichas novedades pueden tener sobre nuestra organización.

Para combatirlo proponemos algunas estrategias:

- ✓ Mejorar los canales de venta
- ✓ Aumentar la inversión del marketing
- ✓ Incrementar la calidad del producto o reducir su coste
- ✓ Diversificar la producción hacia posibles productos sustitutos

- **Rivalidad entre competidores**

Este factor es el resultado de los cuatro anteriores y es el que proporciona a la organización la información necesaria para el establecimiento de sus estrategias de posicionamiento en el mercado. Cada competidor establece las estrategias con las que destacar sobre los demás. De tal modo, que una fuerte rivalidad se traduce en muchas estrategias. La rivalidad aumenta si los competidores son muchos, están muy bien

posicionados o tienen costes fijos, entre otros factores. En estos casos, se trataría de mercados poco atractivos.

Ante la rivalidad entre competidores es conveniente:

- ✓ Aumentar la inversión del marketing
- ✓ Incrementar la calidad del producto
- ✓ Rebajar nuestros costes fijos
- ✓ Asociarse con otras organizaciones
- ✓ Proporcionar un valor añadido a nuestros clientes
- ✓ Mejorar la experiencia de usuario

Este modelo de las 5 fuerzas de Porter va de la mano con el análisis DAFO, ya que una vez realizado ambos análisis de la cafetería se puede realizar una estrategia más completa. De esta forma, analizando la competencia directa se podrá mejorar los productos y servicios para una mejor experiencia hacia los clientes. Pendientes de lo que sucede en el mercado y poder reaccionar de forma correcta a lo que haga nuestra competencia.



Figura 4. Las 5 fuerzas de Porter. Tomado de: *Escuela Europea de Excelencia*.

1.1.4 Modelo ServQual

El Modelo Servqual de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithmanl, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad del servicio ofrecido por una organización. El modelo Servqual mide la discrepancia entre lo que el cliente espera

del servicio y lo que percibe del mismo, de forma que buscan las acciones adecuadas que mejoren la calidad del servicio.

El Modelo Servqual de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación de la calidad de servicio sino que constituye en sí mismo un completo enfoque para la mejora de la calidad.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009):

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

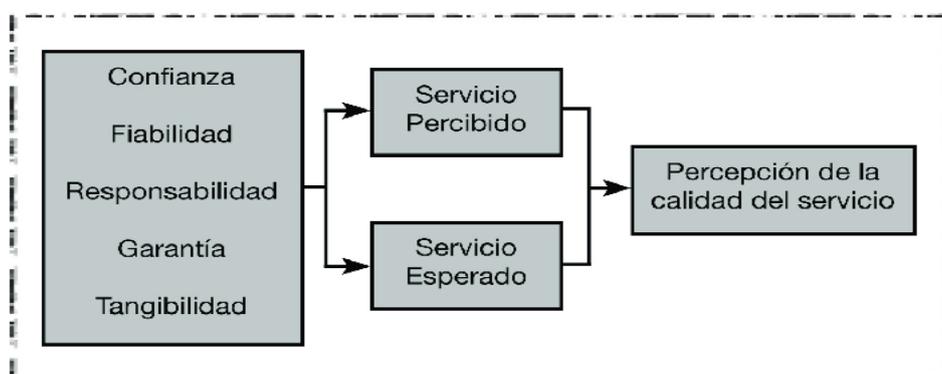


Figura 5. Modelo Servqual. Tomado de: (Zeithmal, Berry, & Parasuraman, 1988)

1.2 Marco referencial

Se realizó una investigación donde satisfactoriamente se encontró con varias empresas que utilizaron estos modelos de las teorías antes mencionadas dentro del marco teórico en el trabajo de titulación. Los resultados obtenidos fueron positivos de manera que las empresas al establecer sus manuales de procedimientos mejoraron su calidad y eficiencia en el servicio.

Entre estas empresas se encuentra Sweet and Coffee, una cafetería ecuatoriana posicionada como franquicia a nivel nacional, con una amplia cantidad de locales a lo largo del país. Sweet and Coffee es un ejemplo a seguir para pequeños y grandes negocios que recién están empezando a surgir, como es el caso de la cafetería One Love. Se puede apreciar que con una buena estructura organizacional y un manual de procedimientos operativos esta empresa sigue creciendo día a día, hoy en día Sweet and Coffee cuenta con 109 locales a nivel nacional.

1.2.1 Diseño de una manual de descripción de funciones y de un manual de inducción para el personal de la empresa Multimundo S.A.

El objetivo del proyecto es la elaboración de una manual de descripción de funciones y de un manual de inducción para el personal de la empresa Multimundo S.A. Los autores utilizan el análisis DAFO, una herramienta importante que le ayuda a sus empresarios a saber que está sucediendo con su empresa, a tomar decisiones en el futuro y establecer estrategias para que su negocio sea viable.

Los autores Pincay & Renteria (2014) señalan que mediante la situación financiera estable, la aptitud gerencial y la capacitación de los manuales de descripción de funciones e inducción al personal se podrían desarrollar estrategias que ayuden al crecimiento de la empresa obteniendo el posicionamiento y reconocimiento de Multimundo S.A. en el mercado, brindando a los clientes un mejor servicio de calidad, eficiencia y eficacia.

Según los resultados de este proyecto, será la estandarización de procesos en la gestión administrativa del Talento Humano por medio del conocimiento del Manual de Funciones y luego de la inducción a los colaboradores de la empresa Multimundo S.A, por lo tanto cada colaborador conoce sus responsabilidades, tareas y actividades dejando constancia las labores establecidas por los manuales.

1.2.2 Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cia Ltda.

En esta investigación se busca la elaborar y proponer la implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cia Ltda donde se utilizan dos teorías para poder sustentar este proyecto, las 5 fuerzas de Porter y el análisis DAFO. Primero se utiliza las 5 fuerzas de Porter para conocer las amenazas de nuevos competidores en el mercado que ofrezcan los mismos productos. Dado esto se empieza la rivalidad entre las demás empresas que buscan posicionarse en el mercado. Debe tener establecido que cantidades de productos se van a pedir a proveedores y negociar un precio exclusivo para poder tener una ventaja competitiva sobre otras empresas. Esta empresa tiene clientes frecuentes, pero con el ingreso de nuevas empresas en el sector no puede depender de tan bajo mercado ya que todos los clientes pueden buscar un sustituto con precios más bajos. Ferrecaracol tiene que ampliar su mercado para defenderse de la competencia y contar con stock suficiente de productos sustitutos para que los clientes no busquen estos productos en las demás empresas.

Una vez analizado el mercado y hecho el análisis DOFA la autora Ruiz (2015) llegó a la conclusión de que la elaboración de un manual procedimientos mejoraría el rendimiento de los colaboradores. Para que cuenten con el conocimiento de las actividades que tiene que realizar y de esta manera elaborar una capacitación continua para que el personal se encuentre correctamente preparado y puedan desarrollar estrategias que ayuden al crecimiento obteniendo el posicionamiento en el mercado explotando las fuerzas y oportunidades de la empresa.

1.2.3 Diseño de un manual de procedimientos para el área del Club Level del hotel Wyndham Guayaquil.

Este trabajo tiene como finalidad diseñar un manual de procedimientos para el área del Club Level del hotel Wyndham Guayaquil adaptando cambios en los estándares y protocolos de bioseguridad debido a la emergencia sanitaria Covid-19. La autora toma la herramienta PHVA para ir desarrollando este ciclo donde podrá planear, hacer, verificar y actuar.

La autora Garcia, (2020) señala que el hotel deberá analizar los problemas que se presentan dentro de cada área y crear herramientas que ayuden a un seguimiento de cada meta propuesta. Se debe tomar acciones en los procesos propuestos y seguir según lo

indicado para en un futuro medir las variables propuestas. Periódicamente medir las diferentes variables que se propusieron y así detectar posibles mejoras. Finalmente, con los resultados de todo proceso llevado a cabo se debe tomar acciones para nuevamente poner en marcha nuevas variables y mejorar la calidad de servicio.

1.3 Marco conceptual

En el marco conceptual de este trabajo de titulación se detallan a continuación conceptos básicos y específicos que tienen mayor relevancia al tema. El marco conceptual permite orientar en la investigación de manera que estos conceptos son fundamentales para el desarrollo del proyecto.

Cafetería: Las cafeterías son habituales en cualquier lugar donde haya tráfico de gente con poco tiempo para un refrigerio, por ejemplo, en las inmediaciones de lugares de trabajo, en las escuelas, estaciones de tren o aeropuertos (Mechó Martínez, 2019)

Mesero: Los meseros son personas que atienden en diferentes establecimientos de alimentos y bebidas con servicio a la mesa. Son vendedores de los productos que sirven en el local y aconsejan a las comensales a degustar diferentes alimentos y bebidas.

Cajero: Persona encargada de salvaguardar el dinero del establecimiento en donde se desempeña la actividad, además de realizar cobros en efectivo o con tarjeta. Es un profesional que requiere trabajar bajo presión.

Supervisor: Un supervisor es una persona profesional que se encarga de supervisar el trabajo de alguien o de todo un equipo bajo su mando para que se haga de la manera adecuada y evitar inconvenientes.

Administrador: Es el líder de un grupo al que dirige con visión, organización y dirección, además de realizar tareas administrativas donde sus objetivos están en la misma dirección de las metas de la empresa.

Chef: Un cocinero profesional es una persona que cocina por profesión en establecimientos de alimentos y bebidas, sean restaurantes, bares, hoteles o servicios de catering supervisando la preparación y la cocción de los alimentos.

Auxiliar de cocina: Los auxiliares de cocina son personas encargadas de ayudar a los chefs a realizar las tareas más sencillas en la cocina desde limpiar, pelar y cortar los vegetales hasta limpiar la cocina.

Manual de procedimientos: “Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación” (Palma, 2010)

Cliente: Se entiende como cliente a personas naturales o jurídicas que va a recibir un bien o servicio, ya sea esperado, deseado o destinado para esta persona. El cliente puede ser tanto interno como externo de la empresa (ISO 9000,2015).

Servicio al cliente: Como consecuencia de precio y de la imagen; va más allá de la atención y se relaciona con prestaciones y actividades antes y después de una relación comercial. El servicio es algo que se va más allá de amabilidad y la gentileza, en pocas palabras el servicio es un valor agregado para el cliente. (Kirberg, Alejandro Scharch, 2011)

Delivery: El término delivery no forma parte del diccionario elaborado por la Real Academia Española (RAE), pero su uso es muy frecuente en nuestro idioma. Se llama delivery al servicio de reparto que ofrece un comercio para entregar sus productos en el domicilio del comprador. Por lo general los establecimientos dedicados a la elaboración de comidas cuentan con el servicio de delivery. El reparto suele ser realizado por empleados que se movilizan en motocicleta o en bicicleta, aunque el delivery también puede desarrollarse en automóvil o incluso a pie.

Glovo: La aplicación permite que otras personas hagan los recados de los clientes. No solamente comida, sino también hace recados, pedidos, regalos y más. Funciona de la misma manera que la aplicación anterior, cabe resaltar que las aplicaciones se descargan de

forma gratuita, además de que se puede usar los servicios de ambas por medio de la página web. (Glovo, 2019)

Uber eats: Uber eats es la plataforma de entrega de comida a domicilio donde recibir comida de cualquier restaurante suscrito sea tan sencillo como pedir un viaje. La app conecta al usuario con una gran diversidad de restaurantes. Si se puede acceder al menú completo de los restaurantes locales favoritos cuando el cliente lo desee. (Uber Eats, 2019)

Rappi: Rappi es una compañía multinacional colombiana que actúa como plataforma de intermediación entre varios tipos de usuarios. Fue fundada en Colombia en 2015 por Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín y hoy está presente en 9 países de América Latina (México, Costa Rica, Colombia, Perú, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay y Brasil) y más de 200 ciudades. Tiene oficinas en Bogotá, São Paulo y la Ciudad de México. Rappi ha sido definida como la SuperApp Latinoamericana y una de las empresas con un mayor crecimiento en la región. Sus fundadores fueron incluidos en la lista Bloomberg 50 de 2019, reconociéndolos como emprendedores y líderes que han cambiado el panorama mundial de los negocios de maneras medibles en el último año.

Covid-19: Según la organización mundial de la salud (OMS) el covid19 es la enfermedad infecciosa que causa problemas respiratorios que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio que se ha descubierto recientemente.

Menú: Instrumento de comunicación y venta de alimentos y bebidas, listado de los platos que constituyen la oferta gastronómica de un establecimiento al consumidor (Ministerio de Turismo, 2018).

Servicios de alimentos y bebidas: Poder entender por servicios de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicios y venta de alimentos y bebidas por consumo (Ministerio de Turismo, 2018).

Marley Coffee: Marley Coffee es una marca internacional de café fundada por Rohan Marley, hijo menor del cantante jamaicano Bob Marley. Es un café 100% arábigo, con una variedad de sabor entre fuerte y tonos ahumados, un leve toque a chocolates y bayas.

Franquicia: La franquicia consiste en un modelo de negocio en el que una persona física o jurídica otorga el derecho a un tercero de utilizar su marca y trabajar bajo su mismo sistema comercial.

Bioseguridad: La bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico. (Ministerio de Turismo, 2020)

1.4 Marco legal

En el marco legal se deben colocar leyes, normas y reglamentos que fundamenten esta investigación en el ámbito del turismo que se consideren necesarios para el estudio. Es muy importante revisar que las leyes y reglamentos coincidan con los artículos o literales a los que va dirigida la ley para poder ejecutarlos.

1.4.1 Constitución de la República del Ecuador

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución de la República del Ecuador, 2018. Art. 52)

Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u

oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución de la República del Ecuador, 2018. Art. 54)

1.4.2 Ley de Turismo

“Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.” (Ley de Turismo, 2014)

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Ley de Turismo, 2014. Art.5)

1.4.3 Plan del Buen Vivir

Sección primera: Agua y alimentación

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

Sección novena: Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

1.4.4 Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid19

Para iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

1) Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa

- Higiene personal diaria
- Ropa limpia
- Uñas cortas
- Cabello recogido
- No utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras, etc.
- Utilizar prendas de mangas largas. Se recomienda que en lo posible cubra todo el cuerpo y se realice el cambio de prendas de vestir por el uniforme de trabajo o ropa de trabajo en el establecimiento, siempre observando el lavado y desinfección de manos, así como lavado de prendas.
- Colocarse la mascarilla quirúrgica antes de salir de casa.

- Mantener distancia entre las personas de dos metros de distancia cuando este fuera de casa.
- Llevar un dispensador de alcohol gel al 70% de uso personal.
- No tocar su rostro u otras partes del cuerpo durante la trayectoria a su lugar de trabajo.
- En caso de presentar sintomatología relacionada con la COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al empleador y no ir al lugar de trabajo.

2) Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar:

- En los desplazamientos realizados por medio de transporte público, bus de la empresa u otro medio de transporte (taxi), se deberá guardar la distancia interpersonal con las otras personas; además, del uso de mascarilla.
- Si se traslada a su lugar de trabajo a pie, en bicicleta, moto o scooter, es necesario que lleve mascarilla. Guarde la distancia interpersonal cuando vaya caminando por la calle.
- Siempre que pueda, es preferible en esta situación el transporte individual.
- En el caso de transportes institucionales, las unidades deben aplicar procesos de desinfección de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Unidades de Transporte Público emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.
- Lavado y desinfección de manos al llegar al lugar de trabajo, como al regresar al domicilio.

3) Requisitos en el lugar de trabajo

a) El empleador debe:

- Evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores con frecuencia diaria. Se debe realizar la lectura de temperatura (termómetro infrarrojo) al personal al inicio y fin de la jornada de trabajo, y llevar el registro correspondiente. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados deberán observarse los Lineamientos establecidos en el cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento

preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria.

- Brindar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19, con una frecuencia definida.

La información deberá contener la siguiente temática:

- ✓ Definición de caso sospechoso
- ✓ Definición de contacto
- ✓ Acciones a seguir frente a cada caso
- ✓ Protección para la atención al público
- ✓ Medidas personales y colectivas de protección y prevención
- ✓ Información oportuna y precisa, transparente, acerca de la evolución de la pandemia en cada centro o local de trabajo
- ✓ Canales de comunicación expeditos y ágiles
- ✓ Disponer de dispensador/es de solución desinfectante al ingreso y/o en áreas estratégicas dentro del establecimiento
- ✓ Colocar un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y personas usuarias
- ✓ Y demás información actualizada que considere necesaria

Ejemplos de soluciones para desinfección de calzado son:

- Solución de cloro: 30ml de cloro (5%) en 1 litro de agua
- Solución de amonio cuaternario: 400ppm o de acuerdo a lo establecido en la hoja de seguridad e indicaciones del fabricante. - Se deberá seguir las recomendaciones del proveedor de químicos y desinfectantes. - Se deberá definir una frecuencia de cambio de la solución, en base al tráfico de cada establecimiento. Mínimo dos veces al día.
- ✓ Se recomienda designar un área de vestuario para el personal, área que deberá limpiarse de manera constante. La periodicidad de la limpieza de estas áreas dependerá del nivel de afluencia que tenga en lugar a desinfectar.
- ✓ Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.

- ✓ Cada establecimiento deberá proveer al personal de los equipos de protección personal (mascarillas) e higiene, necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.
- ✓ Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento e inventario adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, mismos que deben contar con Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria emitida por la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), Doctor Leopoldo Izquieta Pérez; así como también, deben contar bolsas para el manejo de desechos y la gestión de los mismos.
- ✓ Se recomienda adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.
- ✓ Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, el cual consiste en espacios abiertos, deberá mantener una distancia de al menos un metro entre persona y persona, incluido los empleados, (dos metros en espacios cerrados).
- ✓ Observar las disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo sobre el retorno progresivo del personal y sus horarios, mismas que serán canalizadas por el propietario o administrador del establecimiento.
- ✓ Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes sobre salud y seguridad en el trabajo (riesgos laborales).
- ✓ Cumplir con la normativa establecida para la manipulación de alimentos y su procesamiento, emitida por la autoridad sanitaria correspondiente.

b) El personal debe:

GENERAL:

- Desinfectar el calzado.
- Aumentar de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas. (Anexos 1 y 2)

¿Cuándo lavar y desinfectar las manos?

- ✓ Al ingreso de las áreas de preparación de los alimentos
- ✓ Después de ir al baño
- ✓ Después de toser o estornudar
- ✓ Después de manipular dinero
- ✓ Después de cargar cajas u objetos sucios
- ✓ Después de recoger o manejar desechos
- ✓ Entre actividades de producción para evitar la contaminación cruzada
- ✓ Antes y después de usar mascarilla
- ✓ Después de utilizar productos químicos o de limpieza.
- ✓ Antes y después de la recepción de producto
- ✓ Después de ingerir alimentos o bebidas
- ✓ Cada vez que sus manos se ensucien por alguna actividad:
 - Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, etc. Utilizar de manera imprescindible mascarilla quirúrgica (simple) por un período máximo de 4 horas.
 - La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que esté mojada sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos. (Anexo 3)
 - En el caso de usar guantes los mismos deberán utilizarse cuando la actividad lo amerite. En caso de que el uso sea necesario se recomienda que éstos sean desechables de forma diaria y se encuentren en buen estado (una vez usados se deben desechar en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos y realizar lavado de manos). Por ningún motivo esto reemplazará el lavado de manos constante.
 - Colocarse el uniforme o ropa de trabajo limpia y buen estado de la misma para iniciar sus labores. En caso de no contar con uniforme, utilizar mandil.
 - El personal que manipula alimentos deberá estar correctamente uniformado, para acceder adecuadamente a sus áreas de trabajo.
 - Utilizar protección de cabello para el personal que lo requiera.

- Evitar el contacto directo con pertenencias de las personas usuarias (solicitar a la persona usuaria que facilite la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto).
- Mantener una aplicación constante de alcohol o alcohol gel al 70%, sobre todo al contacto de objetos.
- Mantener el distanciamiento social entre el personal de trabajo, así como con las personas usuarias de al menos un (1) metro en espacios abiertos y dos (2) metros en espacios cerrados.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para la COVID-19 se debe cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria.

ESPECÍFICOS:

- Meseros:
 - ✓ Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
 - ✓ De preferencia se recomienda adoptar un medio (ejemplo: papel- menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida.
 - ✓ Desinfectar los menús/cartas/esferos después de cada uso.
 - ✓ Verificar el distanciamiento entre las personas usuarias en sus mesas.
- Cajeros:
 - ✓ Deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.
 - ✓ Usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: alcoholgel, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, etc.).
 - ✓ Lavar y desinfectar sus manos en base a las pausas definidas en su jornada laboral. (Anexo 1 y 2)
 - ✓ Esferos de uso personal y desinfectarlos con mayor frecuencia. Se recomienda mantener un esfero para uso exclusivo de clientes, el cual deberá ser desinfectado después de cada uso

- ✓ Solicitar a los usuarios facilitar la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto y manteniendo distancia entre el personal del local y el usuario.
- ✓ Se recomienda utilizar medios de pago electrónico (transferencias bancarias, tarjetas de débito o crédito, etc.). Evitar el pago de dinero en efectivo.
- ✓ Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, etc.

- Guardias de seguridad:

- ✓ Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
- ✓ Cumplir con las normativas de bioseguridad en el uso de mascarillas.

Otras funciones:

- ✓ Cada establecimiento deberá analizar los diferentes puestos de trabajo, sus riesgos y definir las medidas a seguir en cada caso.

4) Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones

- Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberá levantar procedimientos de limpieza y llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- Cada establecimiento deberá crear una frecuencia de limpieza que se ajuste a la realidad de su operación. Es recomendable que se establezcan horarios de limpieza y desinfección tanto del establecimiento, como del baño, cocina, etc.
- Las superficies del baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse al menos cuatro veces al día y según la frecuencia del uso, se deberá llevar el registro diario de limpieza y desinfección. Se deberá observar lo establecido en el Reglamento Sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios y baterías sanitarias en los establecimientos turísticos.
- Se recomienda utilizar desinfectantes como el hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies del baño (o cualquier otro objeto sobre el que se estornude o tosa).
- Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben ser lavados con abundante agua y jabón para asegurar su limpieza, los mismos deben estar limpios

y desinfectados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.

- Se recomienda reforzar la limpieza de:
 - ✓ Computadores, pantallas, mouse, teclado.
 - ✓ Puertas, manubrios, interruptores de luz.
 - ✓ Llaves de agua, dispensadores de jabón y desinfectante, dispensadores de papel, secadores de manos
 - ✓ Superficies de trabajo.
 - ✓ Menús, esferos.
 - ✓ Counters, mesas, sillas.
 - ✓ Trampas de grasa, lavabos, mesones, equipos de cocina.
 - ✓ Baños y vestidores.
 - ✓ Sistema de aire (ductos o equipos de enfriamiento)
 - ✓ Otras que se consideren de riesgo.

- Se deberá realizar limpieza y desinfección constante de superficies, máquinas dispensadoras, picaportes de puertas, mostradores de bufettes, etc., y en general, cualquier superficie que esté expuesta a los clientes como empleados.
- Cada establecimiento deberá definir los químicos a utilizar, las concentraciones y tiempos de retención para garantizar la limpieza y desinfección de cada área.
- Para las actividades de limpieza y desinfección se recomienda el uso de paños desechables, cuando esto no sea posible, se puede usar paños de colores con distintivo por áreas, los mismos deberán ser lavados y sanitizados después de cada uso.
- Los establecimientos deberán establecer una frecuencia de cambio de paños, que NO comprometa la inocuidad de los alimentos y la salud de las personas.
- Realizar la desinfección diaria de los vehículos utilizados para el transporte y distribución de alimentos y quien lo realiza deberá utilizar la vestimenta que cumpla con las medidas de bioseguridad. Antes de la desinfección del vehículo, la persona designada para la limpieza deberá utilizar guantes de pvc y mascarilla.
- El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección, así mismo se deben utilizar guantes de pvc, mascarilla,

delantal de caucho y seguir las recomendaciones del fabricante de los insumos a utilizar, acorde a lo descrito en el Anexo 1 y Anexo 2.

- El administrador del establecimiento de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías mantendrá un estricto control del cumplimiento de este protocolo a través del registro de limpieza y desinfección de las áreas destinadas a la preparación de alimentos, el mismo que deberá ser revisado en los controles realizados por las autoridades competentes en control sanitario

5) Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:

- Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- La vajilla, cubiertos y cristalería utilizada no es necesario desecharla, pero sí lavarla en lavavajillas o a mano usando guantes desechables con agua caliente y detergente, después de su uso debe dejarlos secar por separado y eliminar los guantes y realizar lavado de manos. Se debe incluir en este proceso la vajilla, cubiertos y cristalería que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Mesas, mantelería, individuales lavables:
 - ✓ Aumentar la frecuencia de cambio entre comensales
 - ✓ Eliminar los residuos y rociar solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza o antes del siguiente cliente.
- La mantelería debe lavarse constantemente con agua y jabón, o a máquina a 60'90 °C con detergente comercial, secar la ropa en secadora y planchar usando una configuración caliente o plancha de vapor. La mantelería sucia no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico. Limpie todas las superficies y el área alrededor de la lavadora después de cada uso. Lávese bien las manos con agua y jabón después de manipular la mantelería. Se podrá utilizar mantelería/ individuales desechable o plástica, la cual deberá desinfectarse o eliminarse después de cada uso.

- Lávese las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia. Elimine los guantes y paños en una papelería después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realizar la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado.

6) Requisitos para el manejo de desechos

- El personal encargado de manipular los desechos deberá poseer conocimiento previo de los procedimientos de bioseguridad.
- El personal tiene la obligación de realizar el proceso de higiene y sanitización previo a su reintegro a otras áreas o actividades.
- Para el buen manejo de residuos, los establecimientos deberán contar con recipientes y fundas en número y tamaño suficiente acorde a la operación.
- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico (funda 1) en un tacho de basura (preferiblemente con tapa y pedal de apertura) dispuesto en el lugar; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reúso o reciclaje. Acorde al Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19 de la Mesa Técnica de Trabajo 1
- Cuando se haya llenado las tres cuartas partes (3/4) de la funda 1, los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido en un litro de agua) lo más uniforme posible, no se debe humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrar la funda con doble nudo.
- La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda de plástico (funda 2). De igual forma que en el caso anterior se rociará cuidadosamente solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido o al 5% en un litro de agua) en los desechos de la funda 2 lo más uniforme posible, a fin de evitar que escurra líquido por la funda, y posteriormente esta se cerrará fuertemente con doble nudo, evitando que la funda 1 interfiera con el cierre de la funda 2.

- La funda 2, se depositará en la funda de plástico (funda 3) con el resto de los residuos, en la cual no se deberá incluir residuos que puedan causar ruptura en la funda, así como también se cerrará fuertemente con doble nudo para evitar que la abran, evitando que la funda 2 interfiera con el cierre de la funda 3. Se deberá rociar cuidadosamente solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido o al 5% en un litro de agua) sobre la parte externa de la funda 3, evitando humedecer en exceso a fin de evitar que escurra líquido por la funda.
- Posterior al rociado de la funda 3 con la solución desinfectante, de ser el caso, esta debe almacenarse en un lugar adecuado y seguro, fuera del alcance de los niños y mascotas, en un tiempo no menor a 72 horas (3 días).
- La funda 3 se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de desechos comunes que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado dentro de su jurisdicción.
- No se debe realizar la disposición de la funda 3 fuera de los horarios y frecuencias de recolección.
- Inmediatamente después de que el encargado de sacar la funda 3, para su posterior recolección por parte del GAD, realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
- Observar las disposiciones establecidas para la disposición de desperdicios, emitidas por las autoridades sanitarias competentes.

7) Requisitos para el manejo de proveedores

- Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de manejo de proveedores.
- En lo posible los establecimientos deberán optar por proveedores que garanticen el cumplimiento de las normas de bioseguridad dictadas por el COE Nacional.

Se recomienda solicitar lo siguiente:

- ✓ Uso de mascarilla al momento de la entrega.
- ✓ Uso de guantes nuevos al momento de la entrega.
- ✓ Desinfección de calzado.

- Si no se cuenta con proveedores específicos, y las compras se hacen en un lugar de expendio colectivo (Ejemplo: mercados, supermercados, etc.) deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y una vez en el establecimiento.

Se sugiere:

- ✓ Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras
- ✓ Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento
- ✓ Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento

8) Requisitos para el servicio a domicilio

- Observar lo establecido en el Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes prepararen y entreguen alimentos, emitido por ARCOSA.
- De igual manera dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente, emitido por la MTT6.
- Los alimentos deberán prepararse siguiendo las normas de seguridad alimentaria vigentes.
- El personal repartidor deberá cumplir las normas del establecimiento y mantener la distancia al menos de dos metros para el retiro de los pedidos.
- Se deberá evitar aglomeraciones durante el retiro de pedidos.
- Los procesos de entrega en domicilio deberán realizarse con mayores medidas de seguridad para prevenir tanto el contagio del cliente como de los repartidores.

Para esto se deberá:

- ✓ Aumentar la frecuencia de limpieza de los transportes usados para este fin.
- ✓ Los alimentos deberán ir en recipientes adecuados y sellados. Se puede optar por un sello de seguridad o un medio que evite la adulteración de los alimentos durante el transporte
- ✓ El equipo para traslado: caja, mochila, cooler, u otros, dónde se coloquen los recipientes que contienen alimentos, deberán ser limpiados y sanitizados después de cada entrega.

- ✓ Si el traslado se realiza en vehículo, se deberá mantener éste en perfectas condiciones de higiene y se deberá colocar una protección desechable debajo del pedido
- ✓ El repartidor asistirá a su entrega utilizando todos los equipos de protección necesarios.
- ✓ Durante la entrega se deberá mantener la distancia de al menos dos (2) metros entre el cliente y el repartidor.
- ✓ Se deberán priorizar pagos con tarjetas de crédito o en línea. Cuando estas no sean posibles se deberá generar procedimientos de pago y firma de vouchers para evitar los contagios.
- ✓ Todo personal que realice entregas a domicilio deberá informar si manifiesta algún síntoma relacionado con el COVID-19.
- ✓ El repartidor deberá tener un dispensador personal de solución desinfectante, para su uso continuo. El repartidor deberá utilizar alcohol o alcohol gel antes y después de entregar el pedido.

9) Requisitos para el cliente

- A los clientes se les deberá solicitar:
- Seguir las normas establecidas por el COE Nacional para el comportamiento ciudadano.
- Verificar que los usuarios al ingresar al establecimiento mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales de desinfección disponibles en el establecimiento, incluida la desinfección de calzado, así como también el uso de mascarilla.
- Cumplir con las normas de higiene y sanitización al ingreso del establecimiento.
- Uso del alcohol gel al 70% dispuesto para clientes.
- Mantener la distancia de al menos un metro entre personas, en establecimientos ubicados en espacios abiertos y al menos dos metros en establecimientos ubicados en espacios cerrados.
- Se observarán los horarios restringidos para la atención a personas usuarias, conforme las disposiciones del COE Nacional. Se recomienda utilizar mecanismos de reserva previa de mesas.

Capítulo II

Metodología de la investigación

En este capítulo se va a desarrollar la metodología de la investigación para definir qué enfoque y que técnicas utilizar para la recopilación de datos. Estas herramientas son de gran ayuda para realizar una investigación más completa. A continuación, se tiene los siguientes tipos de investigación, enfoques y técnicas de la investigación:

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo de titulación es de tipo descriptivo y explicativo. El descriptivo se encarga de describir la situación del cual se centra el estudio. Se debe determinar los problemas causados por la falta de un manual de procedimientos para mejorar el funcionamiento de la cafetería.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Dankhe, 1989)

“Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006, p. 81)

Mientras que él explicativo se basa en investigar de forma puntual un fenómeno que no se había estudiado antes, o que no se había explicado bien con anterioridad. Es un tipo de técnica de investigación que se centra en explicar los aspectos de su estudio.

“La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de la hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos” (Arias, 2006)

2.2 Enfoque de la investigación

El enfoque que se va a utilizar en la investigación es cualitativo y cuantitativo. Según los autores Blasco Mira & Pérez Turpín (2007), señalan que la investigación

cualitativa estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

La finalidad de este enfoque cualitativo en este proyecto es tener más información por parte del personal operativo y administrativo de la cafetería basándose en su percepción de cómo va la organización del establecimiento, ya que ellos están involucrados en el servicio.

Continuando con la recopilación de información se desarrollará entrevistas al personal operativo de la cafetería One Love para conocer que piensan al respecto de no contar con un manual de procedimientos. También se le realizará al personal administrativo para saber cómo les está afectando esta carencia del manual y detalle más a fondo esta necesidad de implementar dicho manual de procedimientos operativos.

Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio (2010) la definen expresando: “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

Para conocer el panorama completo se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que con las encuestas a los comensales que asisten a la cafetería conoceremos una visión macro de la situación actual.

2.3 Técnicas de la investigación

Las técnicas de investigación son herramientas e instrumentos utilizados por los investigadores para obtener datos e información que es necesaria mediante procedimientos. Cada una de las siguientes técnicas de investigación escogidas cuenta con protocolos establecidos.

2.3.1 La observación

Una de las técnicas escogidas para este proyecto es la observación, que es una de las más utilizadas por investigadores al momento de realizar una investigación descriptiva. Además, permite obtener datos e información del tipo cualitativo.

Una de las ventajas de la observación es que permite observar en una situación real las características o conductas de las personas analizando y clasificando los datos de acuerdo con el problema que se investigue.

Al respecto Bunge (2007) señala que, la observación es el procedimiento empírico elemental de la ciencia que tiene como objeto de estudio uno o varios hechos, objetos o fenómenos de la realidad actual.

2.3.2 La Entrevista

Se implementará otra técnica que tiene relación directa con el tema de investigación como la entrevista. Se decidió realizar entrevistas a profundidad al personal operativo, como al administrativo y a sus dueños. Con esta visión completa podemos adquirir la mayor cantidad de información que sea necesaria para culminar esta investigación.

La entrevista tiene que ser bien elaborada para que los entrevistados tengan la libertad de contar sus experiencias en el periodo tiempo que tienen trabajando en la cafetería. La misma tiene que ser breve y clara, no debe salirse del contexto, que es hablar del tema problema principal.

De acuerdo con Troncoso Pantoja & Amaya Placencia (2016) “La entrevista busca medir la experiencia que tiene una persona acerca de un objeto de estudio o de una determinada situación, por medio de la interpretación que percibe.”

2.3.3 La Encuesta

La encuesta es una herramienta para obtener información de manera directa, son un conjunto de preguntas dirigidas a los clientes y comensales con el fin de conocer opiniones o hechos específicos de lo que se investiga. El objetivo principal de la encuesta es conocer a fondo lo que opinan los clientes de la cafetería One Love.

De acuerdo con Abascal & Grande (2005), la encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

2.4 Población

Para calcular la población del presente proyecto de investigación se incluye a todos los clientes que van a consumir al establecimiento. Se necesita un rango promedio para obtener la población, donde se incluirá a todas las personas que visiten Puerto Santana y consuman en la cafetería One Love.

"El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda, De Alvarado, & De Canales, 1994)

2.5 Muestra

"Muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica, entre otros. La muestra es una parte representativa de la población". (Pineda, De Alvarado, & De Canales, 1994)

Con la aplicación de la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra para aplicar la encuesta para la cafetería One Love.

Para el cálculo de la muestra fue aplicada la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= nivel de la confianza del 95%

d = porcentaje de error

p = probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso

Una vez realizada la fórmula y resuelta nos da la cantidad de 385 personas a encuestar. Luego de la recolección de datos mediante las técnicas de investigación antes mencionadas en el trabajo de titulación se harán los análisis de los resultados que se obtuvieron. Estos datos ayudaran al proyecto de investigación a conocer con más precisión en que están fallando en la cafetería One Love y de qué manera mejorar la calidad del servicio.

2.6 Metodología del Ciclo de Deming aplicada al negocio

Una vez definido cada aspecto del ciclo de Deming como se muestra en la tabla 1, se puede explicar de forma breve como esta teoría aportaría para el trabajo de titulación. La cafetería One Love al implementar esta metodología PDCA permitirá la mejora continua de varios aspectos como, por ejemplo: la calidad de sus servicios, la reducción de costos, aumentar la rentabilidad, etc.

La falta de un manual de procedimientos es el problema principal de donde se parte para definir las actividades a realizar (Planear). Se realiza un borrador del manual de procedimientos para enumerar los diferentes procedimientos que deberían realizar el personal operativo de la cafetería (Hacer).

Se establece un tiempo adecuado de 3 meses para verificar el cumplimiento de las actividades designadas para el personal de la cafetería mediante el borrar del manual de procedimientos (Verificar). Una vez que se analizan los resultados se puede obtener una clara idea de los procesos que se tienen que mejorar y de los procesos que se mantendrán y aportarán a la empresa.

Borrego (2009) menciona que el Ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la mejora continua de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Dentro de cada uno de los pasos se puede identificar algunas actividades a llevar a cabo como el mejoramiento continuo que es una incesante búsqueda de problemas y sus soluciones.

González (2012) indica que en este contexto resulta ineludible utilizar la metodología PHVA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

2.7 Metodología Servqual aplicada a los clientes

Al utilizar la metodología SERVQUAL en el ámbito de alimentos y bebidas o restauración, es brindar conocimientos sobre el verdadero servicio a ofrecer. En este caso se tomó como muestra de estudio los clientes que frecuentan la cafetería One Love de Puerto Santa Ana, ya que aquellos experimentan diariamente el servicio y pueden dar a conocer el valor que tiene el servicio y la satisfacción que les ocasiona.

Según Sánchez & Arteaga, (2013) “el modelo servqual se construye principalmente identificando los elementos que generan valor para el cliente y partiendo de esta información se procede a revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora”, de esta manera se realiza una encuesta a los clientes para conocer y hacer un análisis de sus expectativas para recibir un mejor servicio.

Las expectativas y las percepciones son los indicadores principales para poder medir la calidad de los servicios que se ofrecen en cualquier sitio y la satisfacción de los clientes.

Los resultados a obtener de las encuestas que se realizarán mostrarán si cumplen o no con las expectativas de los clientes y por lo tanto será de mucha ayuda para la cafetería corregir sus fallas para mejorar en el servicio que están brindando. La cafetería One Love debe tomar en cuenta los resultados de la investigación para continuar preparando a su personal, mejorar sus instalaciones y brindar esa calidad de confianza que tienen con sus clientes.

Capítulo III

Diagnostico del estado actual de la cafetería One Love de Puerto Santa Ana

3.1 Descripción de la cafetería:

Carlos Rodríguez y Cristina Tutiven son los propietarios de varios locales comerciales que tienen en alquiler y varios negocios en Puerto Santa Ana. Cuentan con una agencia de viajes llamada Sky Travel, una tienda de comestibles llamada Mono Market y una cafetería llamada One Love.

Esta cafetería nace en medio de la pandemia del Covid-19 a mediados del mes de agosto del 2020 y por motivos de la crisis sanitaria se retrasó su apertura hasta el mes de octubre. La cafetería maneja un concepto ambientalista e inclusivo que ha permitido una buena aceptación dentro del sector de Puerto Santa Ana en tan poco tiempo.

Carlos y Cristina son amantes del café y la idea de la cafetería nace por un viaje a los Estados Unidos donde conocen la marca internacional Marley Coffee, marca de café del hijo menor del cantante jamaquino Bob Marley. Toman la decisión y deciden adquirir la franquicia y traerla al país para ofrecerla en su cafetería como un emprendimiento innovador.

Nombre: One Love Coffee Shop



Figura 6. Logo de la cafetería One Love. Tomada de: *One Love Coffee Shop*

Horarios: Lunes a Miércoles 08H00 a 22H00
Jueves a Sábado 08H00 a 00H00
Domingo 08H00 a 20H00

Ubicación: Están ubicados en Puerto Santa Ana, abajo del edificio The Point local 4.



Figura 7. Ubicación de la cafetería One Love. Tomada de: Google maps

Redes sociales: La cafetería maneja dos plataformas digitales donde se los puede encontrar en Facebook como One Love Coffee Shop y en Instagram como onelove.gye.

3.2 Áreas de la cafetería

La cafetería One Love cuenta con diferentes áreas de trabajo, de mise and place y de producción, las mismas que están detalladas a continuación en fotos tomadas para el desarrollo del presente trabajo de titulación. Además de las áreas de trabajo se detalla las áreas donde se atiende a los clientes que frecuentan la cafetería.

3.2.1 Área exterior



Figura 8. Área exterior de la cafetería One Love.



Figura 9. Área exterior de la cafetería One Love.

En las figuras antes mencionadas se puede observar el área exterior de la cafetería One Love que cuenta con 6 mesas con cuatro puestos cada mesa. Estas mesas

deberían estar separadas un metro y medio de distancia por temas de bioseguridad. La parte exterior de la cafetería es un área exclusiva para fumadores y para personas que quieran estar alejadas de la música.

3.2.2 Área interior



Figura 10. Área interna de la cafetería One Love.



Figura 11. Área interna de la cafetería One Love.

En las figuras 10 y 11 se puede observar el interior de la cafetería One Love que cuenta con 10 mesas. Se dividen en 2 mesas familiares, 4 mesas de cuatro personas, 1 mesa tipo lounge y 3 mesitas individuales cerca del ventanal.



Figura 12. Área interna de la cafetería One Love.

La cafetería One Love solo cuenta con un solo baño para clientes y para el personal que trabaja en la cafetería. Sin embargo, por ser uno de los pocos servicios higiénicos en el sector, el local permite su uso a clientes que no están consumiendo. Como se puede visualizar en la imagen, el baño se encuentra sucio y desarreglado por ser el único del local, de manera que esto perjudica la imagen de la cafetería.



Figura 13. Área de servicio y bodega de la cafetería One Love.

En esta imagen se puede observar el área de servicio donde los meseros colocan la cubertería, servilleteros y alcohol para manos. En los cajones guardan los azucareros, saleros y pimenteros, removedores, ceniceros y portavasos. Por otro lado, en las puertas almacenan sus productos de mayor demanda como bebidas alcohólicas, cervezas, colas, etc.

3.2.3 Área de Barra y Caja



Figura 14. Barra de la cafetería One Love.

En la cafetería One Love cuentan con dos máquinas de café, una que es de la marca del que café que utilizan, Marley Coffee, que solo puede ser utilizada con sus propios productos y la otra una máquina de expreso con café molido. En la barra se preparan todas las bebidas frías y calientes que tienen en el menú.



Figura 15. Vitrina de Postres de la cafetería One Love.

La cafetería cuenta con una vitrina bien abastecida con mucha variedad de productos de sal, como: tarta de jamón y queso, tarta de acelga, humitas, hayacas; de dulce como; tortas, cheesecakes, creme brulee, cupcakes, etc. La cocina se encarga de preparar la mayoría de los productos que ofrecen, de manera que sus productos son frescos.



Figura 16. Área de caja de la cafetería One Love.

Como se puede observar en la figura 16 el área de caja de la cafetería cuenta con un espacio reducido. Se manejan con una pequeña laptop que cuenta con un sistema operativo para el ingreso de pedidos, comandas de pedidos, cobros, facturación y cierres de caja. El local acepta efectivo y todas las tarjetas, cuentan con dos tipos diferentes de datafast. Para ofrecer todas las opciones a sus clientes.

3.2.4 Área de Cocina



Figura 17. Cocina principal.

La cocina de la cafetería One Love no cuenta con mucho espacio para trabajar y resulta un poco incómodo para el chef y los auxiliares de cocina. La cocina no cuenta con un escurridor de platos, ni de cubiertos como se puede observar. La cafetería cuenta con un horno Rational que prepara todos los platos de comida del menú. Este horno compensa el poco espacio que tienen en cocina porque les ayuda minimizar el tiempo de preparación de los platos.

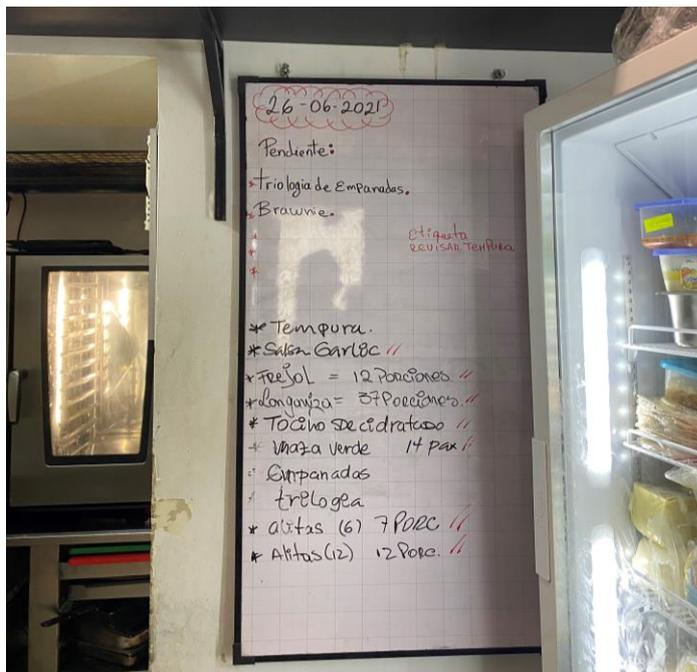


Figura 18. Pizarra de cocina.

Esta pizarra que se observa en la figura 18 es una herramienta muy útil e importante en la cocina porque se detallan los productos y materia prima que no tienen, además de dejar indicado la producción del día que se tiene que realizar entre el turno de la mañana y el turno de la tarde.



Figura 19. Bodega de cocina.

En las figuras 17 y 19 se pueden observar la bodega de cocina que se encuentra en diferentes niveles de repisas, no cuenta con el suficiente espacio para almacenar todos sus productos en la parte baja. Es peligroso que tengan muchos productos en las diferentes repisas, ya que por el peso pueden ocasionar un accidente laboral.

3.3 Organigrama

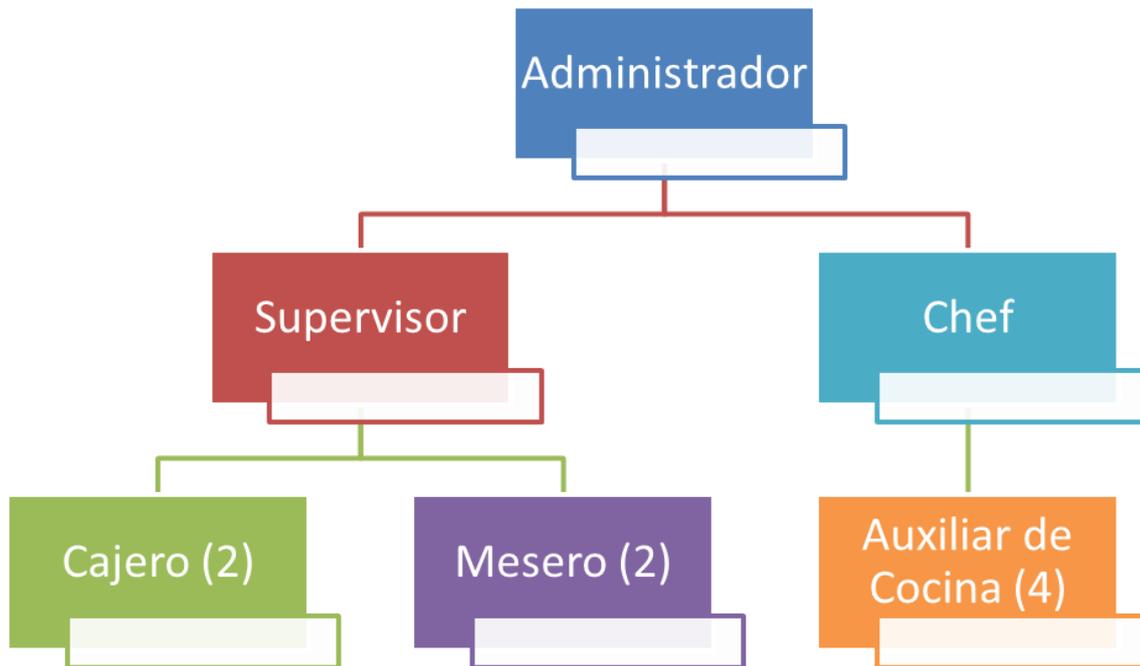


Figura 20. Organigrama de la cafetería One Love.

Como se puede observar en la figura 20 el organigrama de la cafetería One Love está conformado por la Administradora, seguido del supervisor de salón y el chef de cocina. El supervisor cuenta con 4 personas a cargo, dos cajeros y dos meseros, mientras que el chef de cocina cuenta con 4 auxiliares a su disposición.

Funciones del Personal

Con el fin de aportar al desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó una visita técnica a la cafetería One Love de Puerto Santa Ana. Fue de gran ayuda la interacción con el supervisor, ya que se logró recopilar información valiosa para el trabajo de titulación donde se pudo identificar las funciones que cumple el personal administrativo y el operativo.

La cafetería One Love de Puerto Santa Ana actualmente no cuenta con ningún proceso operativo implementado, no cuentan con un manual de procedimientos operativos y todas las funciones del personal son empíricas, es decir que no tienen un sustento o plan de acción, se basan en su experiencia y buen criterio. Sin embargo, los cajeros y meseros son polifuncionales y realizan diversas actividades.

Funciones del administrador:

- Elabora y supervisa los horarios del personal
- Realiza los pagos, las compras y la parte contable
- Revisa el reporte de cocina y salón
- Revisa la producción del día
- Revisa reportes de inventarios y compras

Funciones del supervisor:

- Supervisa al personal en ausencia del administrador
- Supervisa la apertura y cierre de caja
- Realiza los inventarios

Funciones del cajero:

- Cobra los consumos de los clientes
- Realiza el cierre y cuadre de caja diariamente
- Encargado de la barra
- Realiza las bebidas calientes y frías
- Supervisa presentación de los platos
- Se encarga de abrir o cerrar el local

Funciones del mesero

- Sugiere a los clientes sobre los mejores productos
- Mantiene limpio todas las áreas: salón, barra, baño
- Realiza las bebidas calientes y frías
- Supervisa la presentación de los platos
- Atiende los clientes y sus pedidos
- Se encarga de abrir o cerrar el local
- Botar la basura al medio día y al cierre del turno

Funciones del chef:

- Supervisa a los auxiliares de cocina
- Elabora el menú
- Hace las requisiciones de la cocina
- Responsable del cuidado y buen uso de los equipos de cocina
- Supervisa la limpieza de cocina

- Da de baja a productos en mal estado

Funciones del auxiliar de cocina:

- Recibe, revisa y almacena las requisiciones
- Procesa la materia prima según las indicaciones del chef
- Se encarga de la limpieza de la cocina
- Despacha las comandas de pedidos

El personal operativo de la cafetería cuenta con un horario rotativo sujeto a cambios en el horario por el movimiento que tenga el establecimiento. Se manejan de lunes a miércoles turnos de mañana de 7am a 3pm y el turno de la tarde de 2pm a 10pm, los días jueves a sábado el personal de la noche se extiende hasta las 00H00am y los días domingos trabajan hasta las 8pm.

3.4 Menú

Servicios para ofrecer:

La cafetería ofrece varios servicios de alimentos y bebidas, por la mañana desayunos, en la tarde brunchs, almuerzos y por la noche comida rápida y cocteles. Además, cuenta con servicio de delivery a los edificios cercanos como: el edificio The Point, el edificio Emporium, los departamentos Bellini I, II, III y IV y los departamentos Spazio I y II.

Tabla 2. **Menú de la cafetería One Love**

PRODUCTOS	DESCRIPCION
Bebidas calientes	Café, leche, chocolate, aguas aromáticas, te chai
Bebidas frías	Cafés frape, americano nitro cold brew, jugos frozens, aguas y gaseosas
Jugos de pulpa	Mora, naranja, coco, mango, maracuyá
Bebidas alcohólicas	Cervezas y variedad de cocteles

Bolones	Queso, chicharrón, mixto, mariscos
Tigrillos	Queso, chicharrón, mixto, mariscos
Huevo	A la copa, omellette, frito
Desayunos	Americano, guayaco, alemán, continental
Entradas	Papas fritas, tabla de jamones y quesos, tapas españolas, empanaditas, alitas, mini hamburguesas, aros de calamar, patacones con queso
Platos fuertes	Ensalada cesar con pollo/camarón, griega, pulpo al ajillo, ratatouille, cordon blue, lasaña de carne y pollo, camarones tempura, tabla de mix de mariscos, costillas bbq
Comida Rápida	Sánduches, hamburguesas, pizzas
Postres	Cheesecakes de pistacho, maracuyá, frutos rojos, tiramisú, tres leches, chifón cítrico, creme brulee, torta de manzana y nueces, torta de zanahoria, brownie, pannacota de café, cinnamon rolls
Milkshakes	Vainilla, fresa, chocolate, oreo
Cocteles y cervezas	Tequila sunrise, gin tonic, piña colada, long island, margarita frozen con corona, mojito, caipirinha, variedad de cervezas
Café con licor	Stir it up (rompope), irish coffee (whisky), it´s love (amaretto), capuccino baileys

En la cafetería One Love tienen un menú con mucha variedad para poder disfrutar de muchos platos típicos y propios del lugar. El lugar cuenta con desayunos, platos fuertes, piqueos, sánduches, postres y más. En la tabla 2 se muestra los productos que ofrecen con

sus compuestos. En bebidas la cafetería tiene una gran cantidad de opciones de su autoría y da la opción de hacer las bebidas tipo frozen (hielo granizado)

Una vez realizado el diagnóstico de la cafetería One Love se pudo conocer a profundidad el estado de la cafetería, su ubicación, sus horarios de atención, todos los servicios que ofrece y la gran variedad de los productos que tienen a la venta. Además de conocer como está conformada jerárquicamente y de las funciones más importantes que realiza el personal operativo y administrativo. El fin de este diagnóstico fue recopilar toda la información relevante de la cafetería para comprender su funcionamiento.

3.5 Implementación de la metodología Servqual a los clientes

Se utiliza los resultados obtenidos de las encuestas antes realizadas a los 385 clientes que frecuentaron la cafetería One Love introduciéndolos con las dimensiones de la metodología Servqual para tomar como referencia los porcentajes de cada respuesta.

La medición mediante la encuesta por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, más los comentarios hechos por los consumidores en la investigación de sus inconvenientes apuntaban hacia tres dimensiones establecidas por los autores de la metodología Servqual.

“La calidad es tal vez el componente de la estrategia empresarial más importante y complejo. Las empresas compiten en calidad, los clientes buscan la calidad, y los mercados son transformados por la calidad” (Golder, Mitra, & Moorman, 2012)

A continuación, se identificaron tres indicadores determinantes de la calidad de servicio a considerar, fueron las instalaciones, el personal y la organización de la cafetería:

Tabla 3. **Indicadores de Servqual**

Dimensiones	Variables para medir
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Al ingresar a la cafetería notó una buena limpieza? • ¿El baño de la cafetería estaba limpio? • ¿La cafetería cumple con el aforo permitido? • ¿Cumplió el personal de la cafetería con los correctos protocolos de bioseguridad?
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted recibió un saludo cordial por parte del personal de la cafetería?

- ¿El mesero le asignó una mesa y lo acompañó?
- ¿El mesero le ofreció o sugirió algún plato o bebida del menú?
- ¿Aproximadamente que tiempo se demoró el mesero en tomar la orden?
- ¿Cómo estuvo la imagen del mesero?

Organización

- ¿Tuvo algún inconveniente con su orden?
- ¿Su orden salió a tiempo o se demoró?
- ¿La presentación de su plato fue de su agrado?
- ¿Considera usted correctos los precios de la cafetería?

3.6 Análisis de las encuestas

Se realizaron 15 preguntas que se dividieron en cerradas, opción múltiple y una abierta para recolectar información acerca de la cafetería One Love. La encuesta fue dirigida a 385 personas que han visitado la cafetería One Love a través de GoogleForms. El personal de la cafetería fue de gran ayuda con las encuestas al subirla a las redes sociales y agilizar el proceso.

A continuación, los resultados de las encuestas:

Edad de las personas que visitan la cafetería One Love

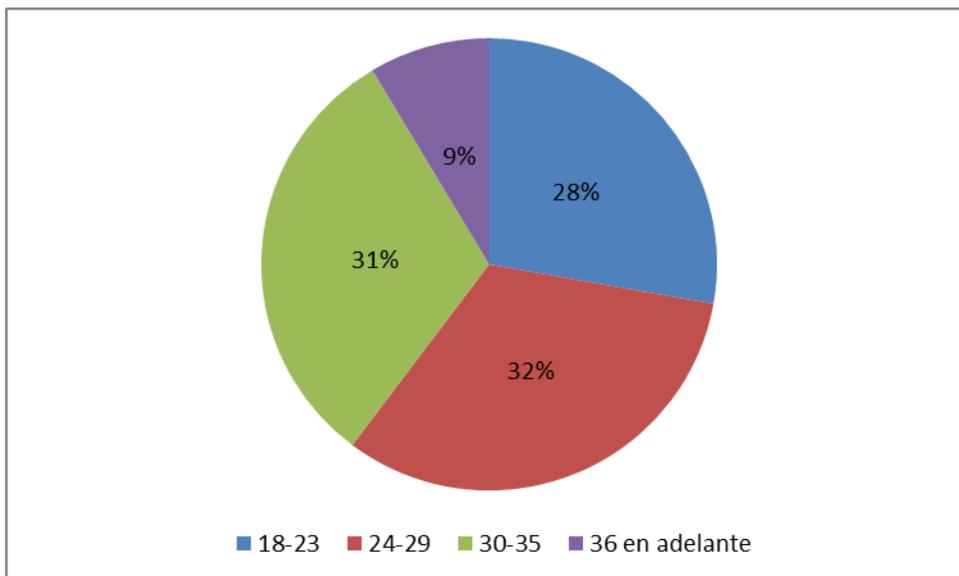


Figura 21. Corresponde a las edades.

Como se puede apreciar en la figura 21, el 32% de las personas que visitan la cafetería tienen una edad entre los 24-29 años, siguiéndole el 31% de las personas que su edad va de 30-35 años. El 28% de los clientes que van a la cafetería tienen una edad de 18-23 años y el 9% restante son personas de 36 años en adelante.

Género

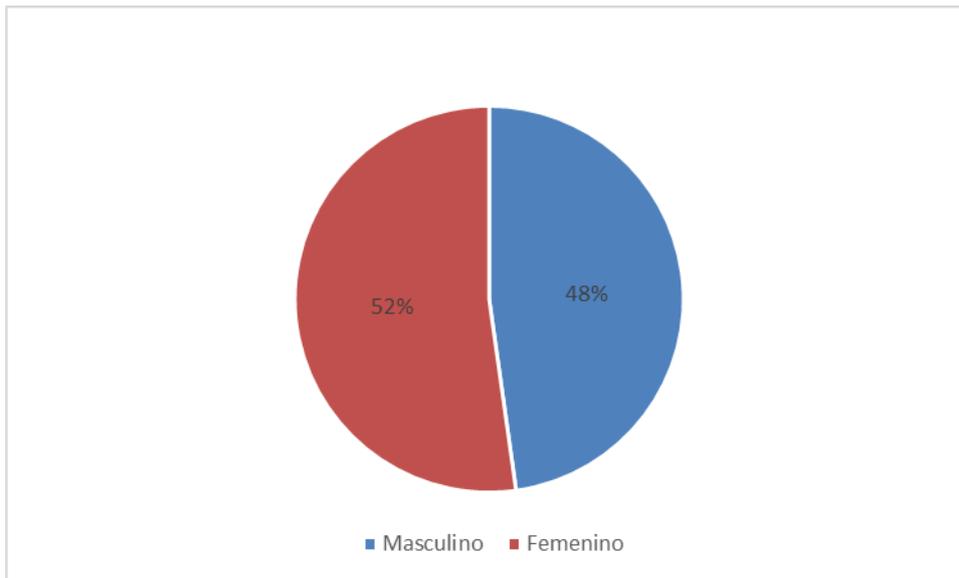


Figura 22. Género de las personas que visitan la cafetería

Como se puede apreciar en la figura 22, el 52% de las personas que visitan la cafetería One Love son mujeres y el otro 48% restante son hombres.

¿Usted recibió un saludo cordial por parte del personal de la cafetería One Love?

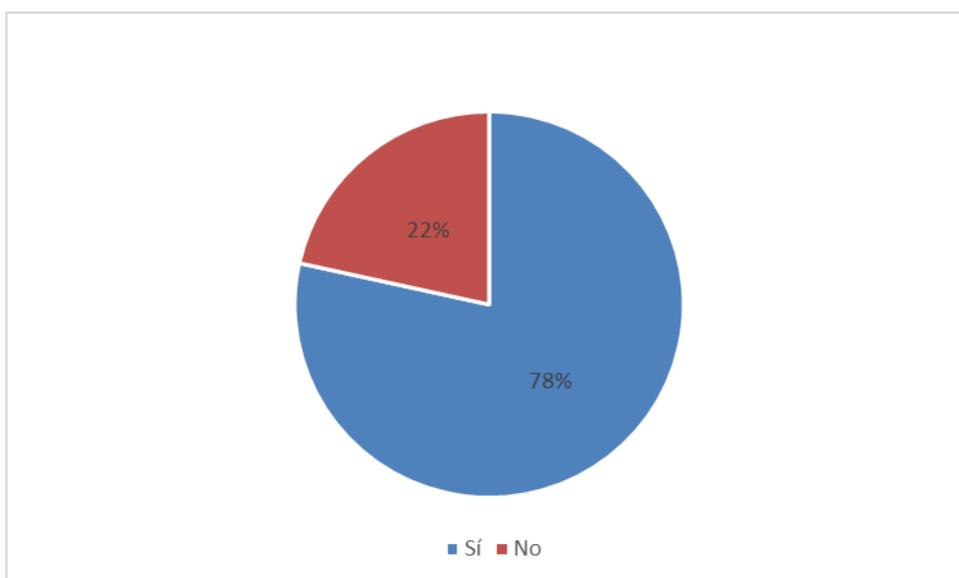


Figura 23. Saludo cordial del personal

Como se puede apreciar en la figura 23, 78% de las personas que fueron encuestadas respondieron que si recibieron un cordial saludo por parte del personal de la cafetería mientras que el otro 22% de encuestados dicen que no lo recibieron.

¿El mesero de la cafetería One Love le asignó una mesa y lo acompañó?

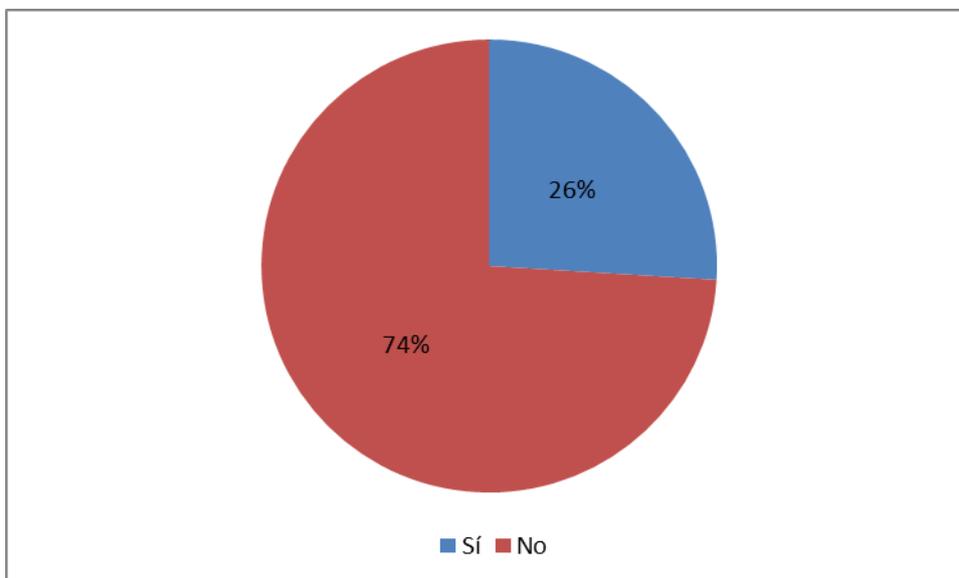


Figura 24. Asignación de mesa.

Como se puede apreciar en la figura 24, el 74 % de las personas que fueron a la cafetería dicen que el mesero no les asignó una mesa y no les acompañó a la mesa mientras que el otro 26% de personas dicen que si les asignaron una mesa y les acompañaron a ella.

¿El mesero de la cafetería One Love le ofreció o sugirió algún plato o bebida del menú?

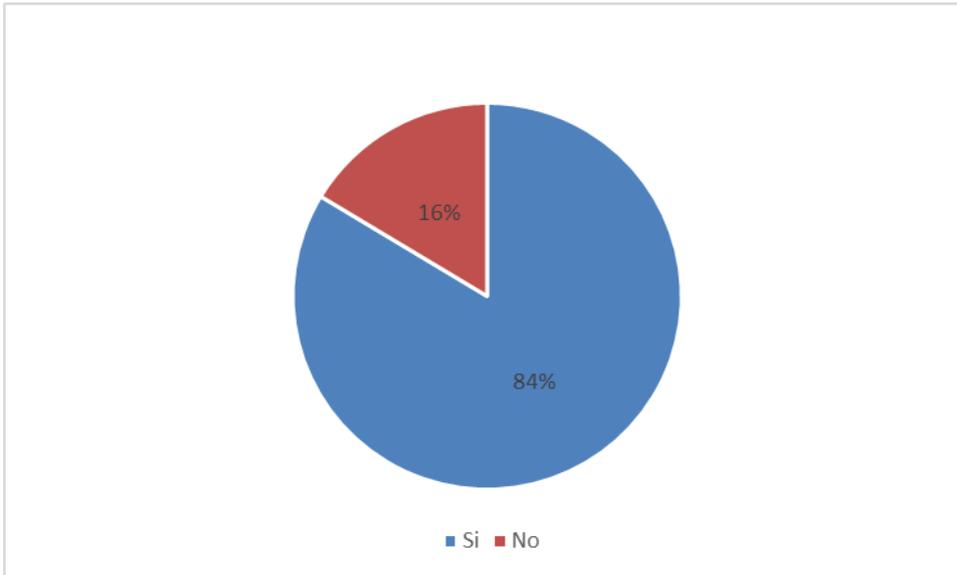


Figura 25. Sugerencia de plato o bebida.

Como se puede apreciar en la figura 25, el 84% de las personas indican que el mesero si le sugirió un plato o una bebida del menú y el 16% dicen que el mesero no les sugirió ningún plato o bebida.

¿Aproximadamente que tiempo se demoró el mesero de la cafetería One Love en tomar la orden?

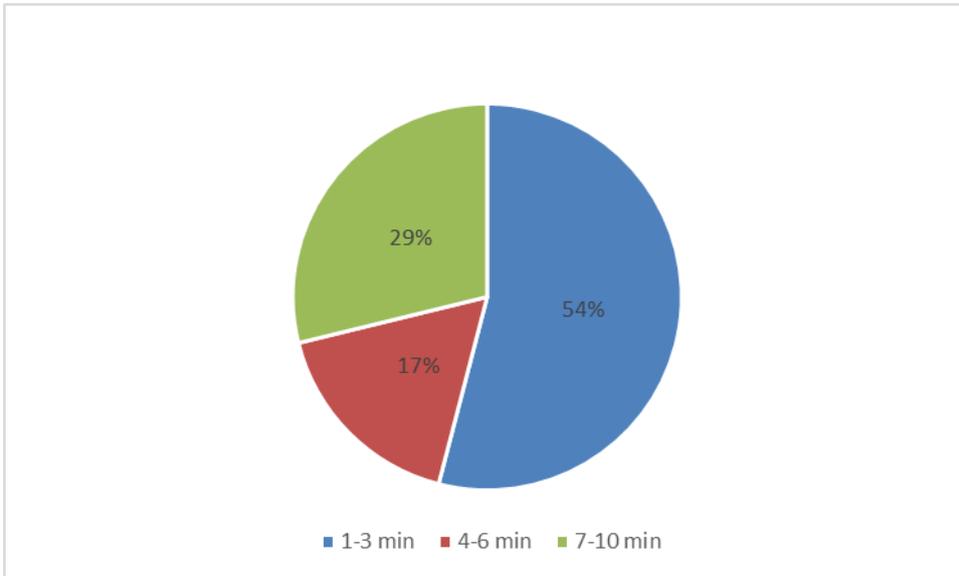


Figura 26. Toma de orden.

Como se puede observar en la figura 26, el 54% de los encuestados indican que el mesero le tomo la orden en un rango de tiempo de 1-3 min, el 29% indican que le tomaron la orden en el rango de tiempo de 4-6 min y el restante 17% indicó que le tomaron el pedido dentro de 7-10min.

¿Tuvo usted algún inconveniente con su orden?

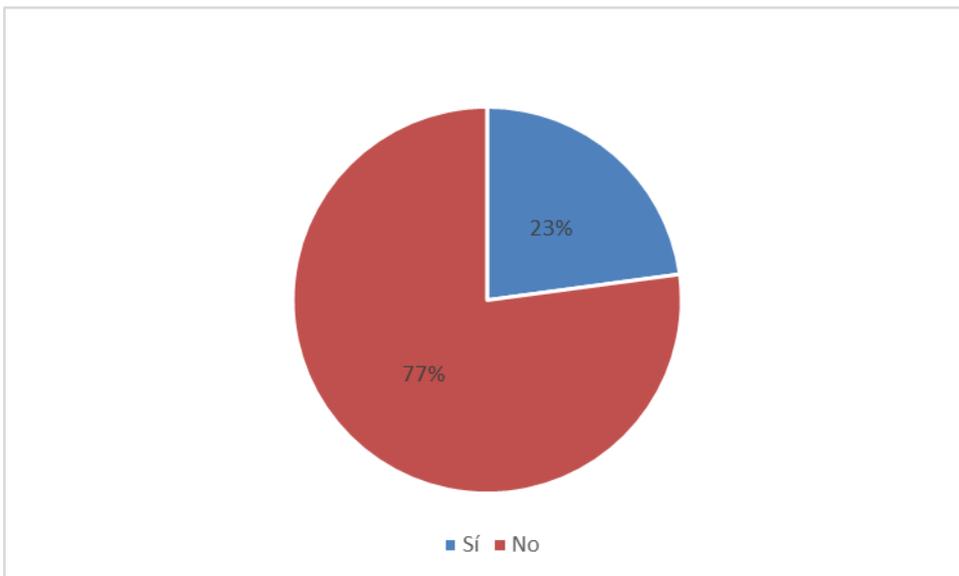


Figura 27. Inconveniente con su orden.

Como se puede apreciar en la figura 27, el 77% de las personas que fueron encuestas respondieron que no tuvieron algún inconveniente en el momento de ordenar su pedido mientras que el otro 23% respondieron que sí tuvieron un problema con su orden.

Si su respuesta fue si en la pregunta anterior, indique que sucedió

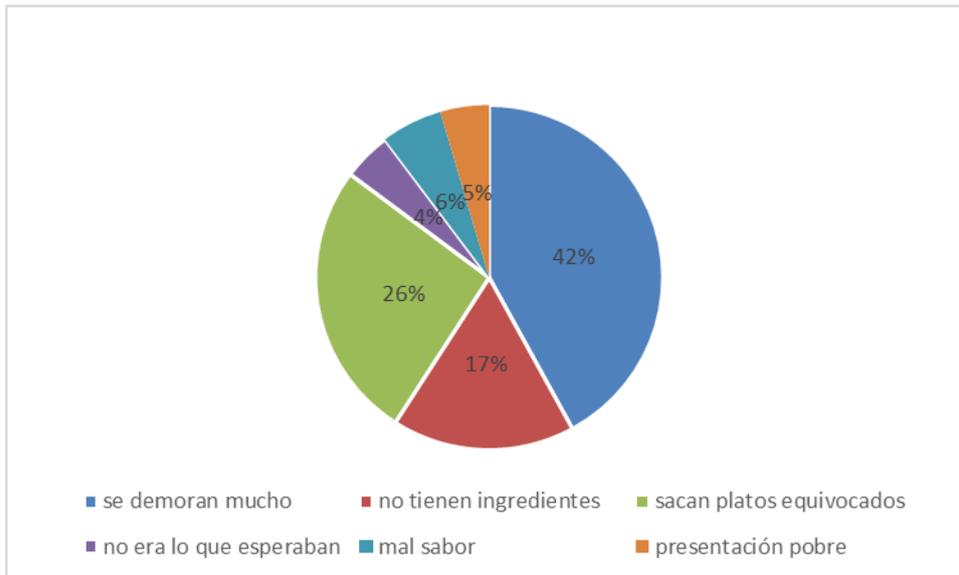


Figura 28. Inconvenientes.

Como se puede observar en la figura 28, las personas que colocaron que sí tuvieron inconvenientes con sus órdenes indicaron cuales fueron sus malestares, de manera que el 42% personas respondieron que se demoran mucho, el 26% sacan platos equivocados, el 17% no tienen ingredientes, 6% tiene mal sabor, 5% que tienen una presentación pobre y el último 4% indican que no eran lo que esperaban.

¿Su orden salió a tiempo o se demoró?

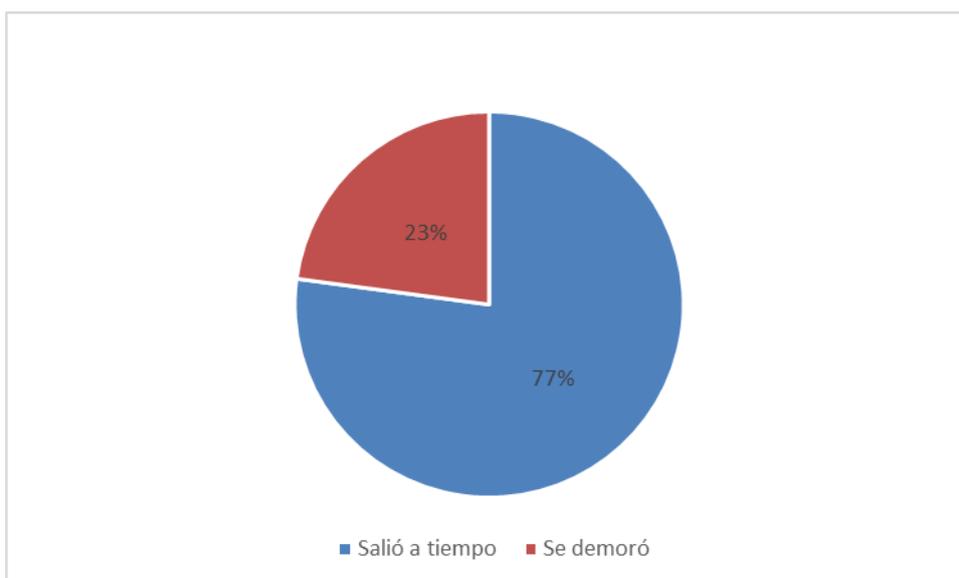


Figura 29. Tiempo del pedido.

Como se puede apreciar en la figura 29, el 77% de los encuestados indican que sus órdenes salieron a tiempo y el otro 23% indican que se les demoró la orden.

¿La presentación del plato fue de su agrado?

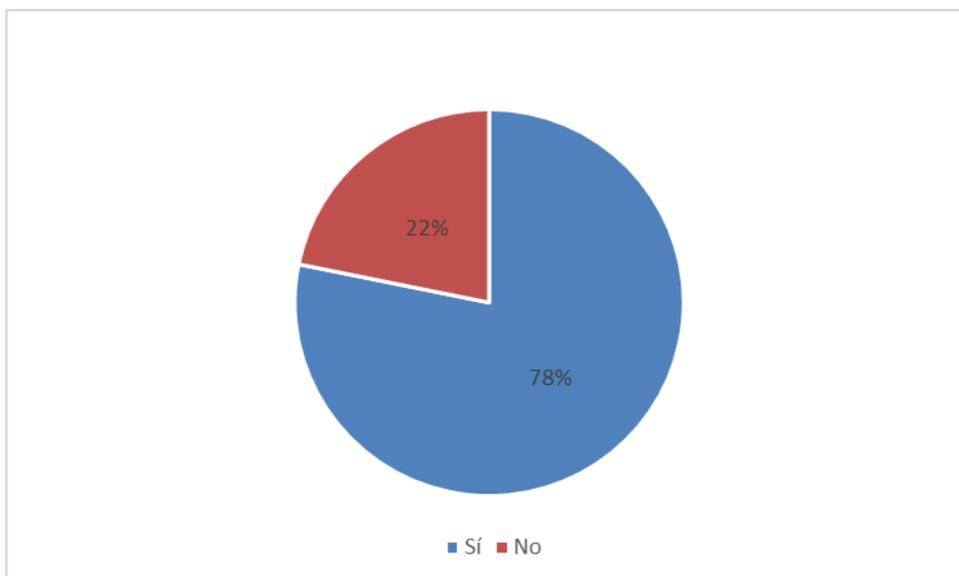


Figura 30. Presentación del plato.

Como se puede observar en la figura 30, el 78% de las personas respondieron que la presentación de su plato fue de su agrado y el otro 22% respondió que no les agrado la presentación del plato.

¿Considera usted correctos los precios de la cafetería One Love?

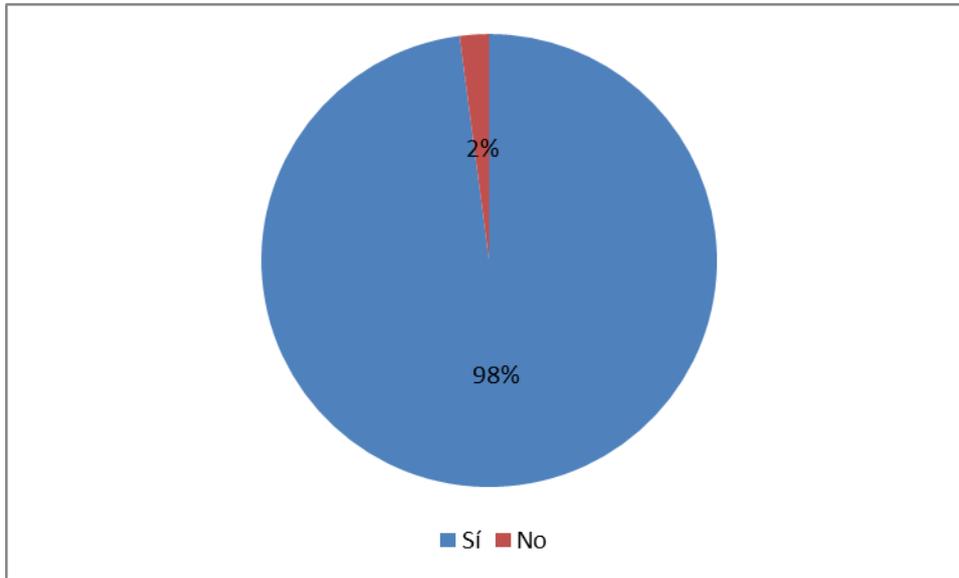


Figura 31. Precios de la cafetería One Love.

Como se puede observar en la figura 31, el 98% de las personas encuestadas respondieron que están de acuerdo con los precios que tienen en la cafetería One Love, mientras que el 2% dicen que no les parecen correctos.

¿Al momento de cancelar la cuenta, cancelo en efectivo o tarjeta?

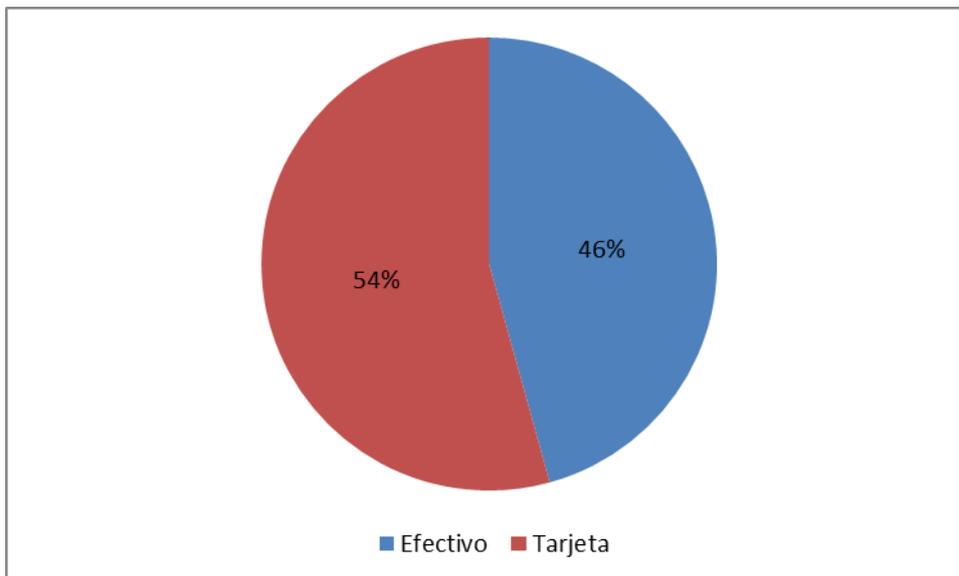


Figura 32. Cancelación de la cuenta.

Como se puede apreciar en la figura 32, el 54% de las personas dicen que cancelan con tarjeta y el otro 46% de las personas cancelan en efectivo.

**¿Al ingresar a la cafetería One Love notó una buena limpieza?
(mesas, sillas, piso)**

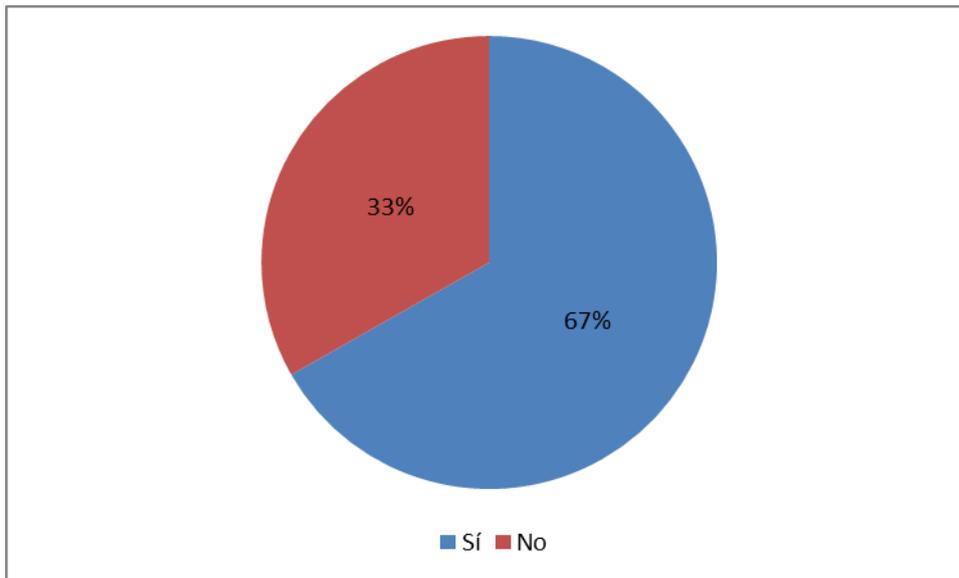


Figura 33. Limpieza de la cafetería.

Como se puede apreciar en la figura 33, el 67% de las personas respondieron que si se nota una buena limpieza de la cafetería y el otro 33% respondieron que no se nota la limpieza del local.

¿El baño de la cafetería One Love estaba limpio?

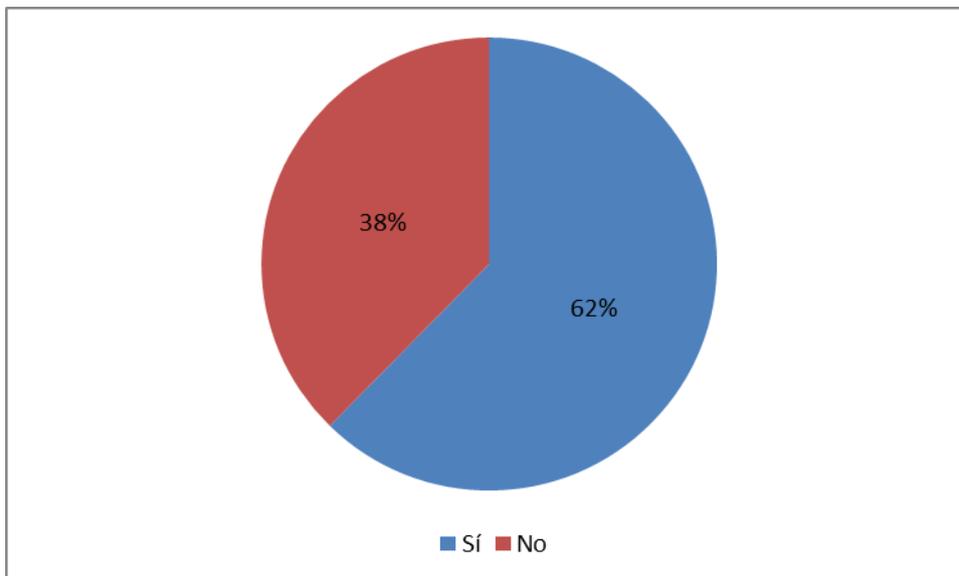


Figura 34. Limpieza del baño.

Como se puede apreciar en la figura 34, el 62% indican que el baño ha estado limpio las veces que fueron a la cafetería One Love, mientras que el 38% de las personas que han visitado la cafetería dicen que ha estado sucio.

¿Cómo estuvo la imagen del mesero?

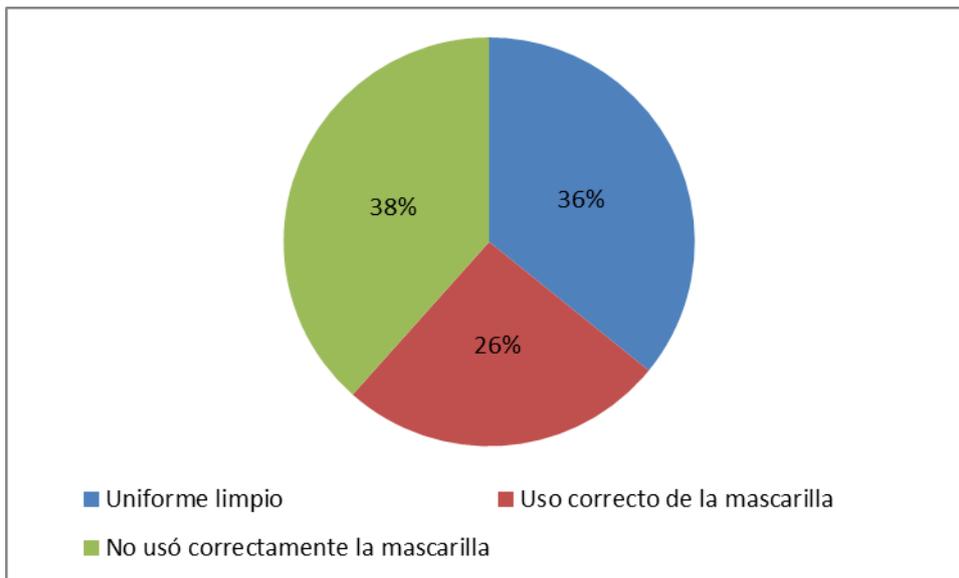


Figura 35. Imagen del mesero.

Como se puede apreciar en la figura 35, el 38% de las personas indican que el mesero no usaba la mascarilla de manera correcta, 36% indican que tenían el uniforme limpio y el 26% indican que estaba usando la mascarilla correctamente.

¿Cumplió el personal de la cafetería One Love con los correctos protocolos de bioseguridad? (toma de temperatura, desinfección de manos, etc)

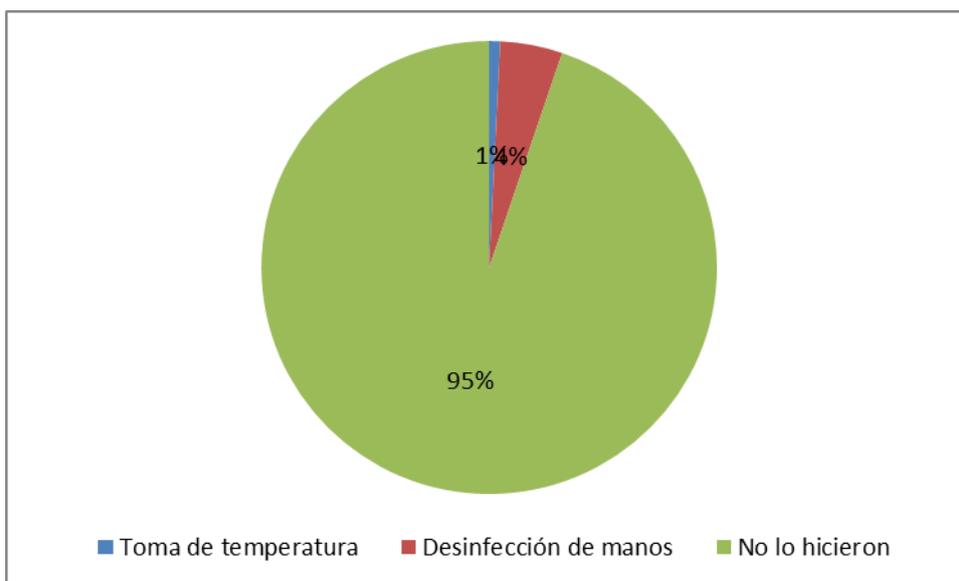


Figura 36. Protocolos de bioseguridad.

Como se puede apreciar en la figura 36, el 95% de las personas que han visitado la cafetería One Love respondieron que no realizaron ningún procedimiento de bioseguridad, el 4% indican que si le desinfectaron las manos y el 1% indican que le tomaron la temperatura.

¿La cafetería cumple con el aforo permitido?

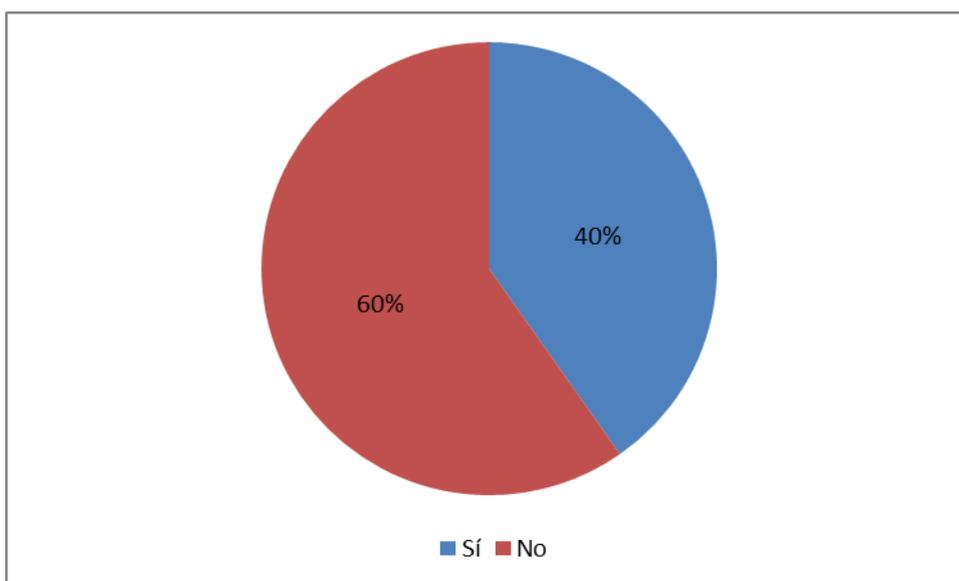


Figura 37. Aforo permitido en la cafetería.

Como se puede apreciar en la figura 37, el 60% de los encuestados indican que la cafetería no cumple con el aforo permitido, mientras que el otro 40% de las personas respondieron que si cuentan con el aforo permitido.

3.6.1 Resultados de la Encuesta

Una vez analizadas las encuestas y organizada la información que se logró recolectar, se ha podido conocer las experiencias de los clientes en la cafetería One Love. También conocer la percepción del servicio que están recibiendo por parte del personal operativo.

De las 15 preguntas de la encuesta realizada a los clientes de la cafetería One Love se obtuvieron datos importantes en los resultados de varias preguntas relevantes como, los protocolos de bioseguridad, servicio al cliente e inconvenientes con los clientes.

Esos porcentajes dejan una clara imagen de que se necesita un manual de procedimientos para que el personal de la cafetería tenga claro las fortalezas y las debilidades y poder corregirlas y mejorarlas en el menor tiempo posible para que el cliente tenga una mejor experiencia en la cafetería.

3.6.3 Resultados del Modelo Servqual

Los indicadores a considerar entre ellos fueron si las instalaciones de la cafetería One Love se encuentra limpias y en buenas condiciones son confortables y acogedoras para el consumidor. Si las instalaciones cumplen con los correctos protocolos de bioseguridad y aforo dando seguridad a los clientes que frecuentan el local.

Si la presentación del personal es limpia y con buena imagen, si son atentos en brindarles un cordial saludo, en ayudar al cliente a ubicarlo en una mesa, si tienen la iniciativa para ofrecer o sugerir algún plato del menú, en responder información solicitada en caso de requerirla.

Finalmente, en la organización se consideró el tiempo de espera, si los valores de la cafetería eran adecuados, si la presentación de los platos o bebidas eran del agrado del cliente y si el administrador se presenta en caso de ser necesario y lograr resolver eficientemente los inconvenientes de los consumidores.

De los indicadores antes mencionados la mayoría obtuvieron respuestas positivas como, por ejemplo, que tienen buena imagen, que el personal es atento y cordial, trabajan con rapidez en la toma de pedidos, en la presentación de los platos de comida, entre otros.

Por otro lado, en ciertos indicadores tuvieron respuestas negativas como, por ejemplo, que no están cumpliendo con los correctos protocolos de bioseguridad, el personal está utilizando de manera incorrecta la mascarilla o no la utilizan y no están respetando el aforo de la cafetería, de manera que los clientes no se sienten seguros o protegidos.

Es importante recalcar que la cafetería tiene buena atención y servicio al cliente, pero no excelente, recordando que no cuenta con un manual de procedimientos operativos y que todos sus procesos son empíricos, el cliente se lleva esa perspectiva, se le da una buena atención, se logra que tenga una cómoda estadía pero muchos clientes no vuelven.

Es por ello que en la presente investigación la mejora de calidad del servicio y la fidelización de los clientes se ha convertido junto al manual de procedimientos operativos una prioridad en la cafetería, para cumplir y superar con todas las expectativas de los clientes.

Gracias a la metodología de servqual se logra medir el nivel de calidad que se les brinda a los clientes aparte de que ayuda a tomar decisiones oportunas, basadas en la retroalimentación de los mismos clientes que calificaron en las encuestas con el fin de conocer las debilidades y fortalezas de la cafetería y considerarlas como una herramienta de mejora y crecimiento continuo generando como efecto la satisfacción de sus clientes.

3.7 Análisis de las entrevistas

Se realizaron tres entrevistas, dos de ellas fueron al administrador y a un mesero en la cafetería One Love de Puerto Santa Ana y la otra entrevista a través de la aplicación Zoom, ya que la dueña de la cafetería se encontraba fuera del país. Las preguntas realizadas fueron dirigidas a las diferentes áreas de la cafetería.

Se le pregunto a la dueña si está aprovechando la ubicación de la cafetería para generar ventas, si su personal cuenta con todas las facilidades necesarias para realizar sus labores de forma segura, y si cree que mejorando los procesos operativos dentro de la cafetería mejorara la calidad del servicio.

También se le pregunto al personal administrativo y operativo si se toman días para limpieza profunda, si el personal está capacitado correctamente, si cumplen con los protocolos de bioseguridad, si consideran que puedan mejorar la calidad del servicio y como, si la cocina maneja la correcta temperatura de los alimentos y sobre la presentación de los platos.

Entrevista a la dueña de la cafetería One Love

La primera entrevista se la realizó a Cristina Tutiven, dueña de la cafetería One Love. Una mujer emprendedora líder de 5 empresas incluyendo la cafetería fue de gran ayuda su aporte para el proyecto, ya que le gusta tener una buena administración de sus negocios.

Según Cristina la ubicación es perfecta para generar ventas porque está en el corazón del Puerto Santa Ana abajo del edificio The Point. Hoy en día mucha gente visita Puerto Santa Ana de manera que tenemos muchos clientes nuevos, no solo los que viven y trabajan en el sector.

También se le preguntó si el personal de la cafetería cuenta con todas las facilidades necesarias para realizar sus labores de manera segura, a lo que respondió que sí, que busca siempre lo mejor para su personal e ira perfeccionando todo lo que le haga falta.

Para terminar con la entrevista se le preguntó también si creía que al mejorar los procesos operativos dentro la cafetería, mejoraría la calidad del servicio, respondiendo de manera positiva. Mientras sean mejores los procesos operativos de la cafetería mejor será la calidad del servicio que brinde el personal.

Entrevista al administrador de la cafetería One Love

La segunda entrevista se la realizó a Sergio Parra, administrador de la cafetería One Love. Sergio tiene 3 años trabajando con Cristina en sus otras empresas y aceptó el reto de administrar la cafetería, en el mes de octubre cumplirá 1 año en la cafetería donde ya están organizando el primer año de aniversario.

A Sergio se le realizaron 3 preguntas, la primera acerca de la limpieza de la cafetería. Si se tomaban un día específico para realizar limpieza profunda del local, respondiendo que antes realizaban esa tarea dos veces a la semana y que poco a poco la dejaron de realizar.

Otras de las preguntas que se le realizó al administrador fue acerca de los protocolos de bioseguridad, si los están cumpliendo o no. El administrador indicó que hay veces que es complicado cumplir con el aforo y distanciamiento porque llegan muchas personas, además de que cuentan con poca señalética en el local y no hay suficientes dispensadores de alcohol para manos en la cafetería.

Para concluir con la corta entrevista al administrador se le preguntó si considera que el personal de la cafetería está bien capacitado para brindar un buen servicio. Respondiendo la pregunta de manera negativa indicó que es difícil mantener al personal

operativo bien capacitado por la alta rotación que tienen, ya que por ahora todo el personal es nuevo.

Entrevista a cajero/mesero de la cafetería One Love

La tercera entrevista se la realizó a Nilson Salazar, se desempeña como cajero y mesero en la cafetería One Love. Nilson lleva trabajando en la cafetería One Love por 8 meses. Es uno de los pocos trabajadores antiguos que quedan y que tienen la experiencia suficiente para brindar un excelente servicio.

La primera pregunta que se le realizó a Nilson fue si el considera que si es posible mejorar la calidad del servicio, respondiendo de manera positiva acotando que todo es un proceso y hay que entrenar bien al resto del personal nuevo para brindar un excelente servicio, de esta manera esperando que se mantengan fijos en la posición para poder organizar mejor al personal de salón, barra y caja.

La segunda pregunta que se le realizó fue si en la cocina manejan las normas establecidas de la temperatura adecuada de los alimentos. Nilson supo responder que desde que cambiaron de chef no han tenido ningún inconveniente con la temperatura de los platos cuando son servidos a los clientes.

La tercera y última pregunta fue acerca de la presentación de los platos de comida al llegar a los clientes. Nilson comentó que ningún plato sale de cocina con mala presentación porque ellos (meseros o cajeros) son el ultimo filtro por donde pasa el plato y si tiene algún ingrediente que no va o está mal montado, el plato regresa a cocina para salga de manera correcta.

3.7.1 Resultados de las entrevistas

La gran ventaja de la elección de la entrevista para obtener información acerca de necesidades es que no se prevén ni se anticipan respuestas, ni hay limitaciones por parte de los entrevistados, sino que predominan las opiniones y las actitudes. Son entrevistas exploratorias sin un formato fijo, que ayudan a identificar aspectos relevantes.

Agradecido con los entrevistados por toda la información adicional que se pudo recolectar de la cafetería, fue de gran ayuda. Se pudo analizar desde una perspectiva diferente para un mejor desarrollo del manual de procesos operativos que se pretende realizar para brindar un mejor servicio, todo esto requiere una buena planificación y organización.

Capítulo IV

Elaboración de Manual de Procedimientos operativos para la Cafetería One Love de Puerto Santa Ana

4.1 Implementación de la metodología del Ciclo de Deming al negocio

Se propone implementar el ciclo de Deming aplicado al negocio para que se organice o se plantee un plan de acción con las metas y problemas que se detectan dentro de la cafetería One Love, seguido de que se empiece a ejecutar el plan de acción para luego de un periodo corto establecido de tres meses poder verificar como se ha ido desarrollando el plan de acción propuesto y finalmente, realizar mejoras o cambios si la situación lo amerita, en los resultados que se han obtenido con el antes mencionado plan propuesto.

Tabla 4. **Ciclo de Deming aplicado al negocio**

Aspecto	Acciones
Planear	Se propone la elaboración de un manual de procedimientos operativos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y los procedimientos, a través de la comunicación de las necesidades y situaciones que pueden suceder dentro de la cafetería y logrando así tener un panorama más claro.
Hacer	Se implementa el manual de procedimientos operativos en el cual el administrador va a estar encargado de realizar la debida inducción para que todos los colaboradores tengan conocimiento de las nuevas funciones, sus responsabilidades, nuevos procedimientos, capacitaciones profesionales y de cómo se va a evaluar al personal de manera cíclica.
Verificar	Una vez implementado el proceso de evaluación con encuestas a clientes mediante tablets y con la evaluación de desempeño por parte del administrador, se determinará en un corto (3 meses) y largo plazo (12 meses) el seguimiento a los resultados. Además, se deben comparar los resultados para establecer si los cambios fueron efectivos.
Actuar	Si las soluciones aplicadas mediante las evaluaciones dan el resultado esperado, esas medidas se deben estandarizar como parte del nuevo proceso del manual, esto para prevenir que se vuelvan a cometer los errores anteriores y garantizando que esta mejora sea permanente. Sin embargo, si la solución no es el resultado esperado, se debe revisar el plan nuevamente, realizarse los cambios necesarios y volver a aplicar la solución de la manera correcta.

Finalmente, hemos llegado al último capítulo donde se presenta la propuesta de la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana de la ciudad de Guayaquil, implementando todas las mejoras que se pudieron conocer debido a los resultados de las encuestas y entrevistas.

De acuerdo con los resultados antes mencionados en el capítulo anterior se identificaron los puntos más relevantes donde se puede implementar acciones notorias para la presente propuesta. Aplicando así un plan de mejoras que van desde capacitaciones al personal, manejo de procesos y una gestión de calidad que consista en manejar eficientemente la información necesaria para el personal.

Una vez analizada toda la situación de la cafetería One Love es necesaria la adaptación del manual de procedimientos para brindarles seguridad, asegurarles bienestar y salud, con los cambios ocurridos en las medidas y estándares de reactivación de establecimientos de alimentos y bebidas siguiendo los protocolos de bioseguridad.

Por ello, se propone un manual de procedimientos operativos debido a que el personal de la cafetería está trabajando de manera empírica y eso se ve reflejado en las calificaciones de los clientes que visitan la cafetería y se ven afectados por sus propios errores.

Para la elaboración del manual de procedimientos operativos, se trabajará con las bases teóricas del ciclo de Deming. Con la aplicación del modelo del ciclo de Deming se logra proporcionar una herramienta de trabajo para su mejora continua y se espera motivar a los empleados para poder conseguir una ventaja competitiva diferenciadora que les permita satisfacer de los clientes con todos los cambios a realizarse.

Esta teoría será de gran aporte para el manual, ya que indicará un ciclo repetitivo en el cual se podrá planear, hacer, verificar y actuar las veces que sean necesarias para su mejora continua. Por otro lado, también se incluyen los resultados de las dimensiones que se obtuvieron con la herramienta servqual, para así de esta manera mejor estos indicadores.

En el desarrollo del capítulo tres del trabajo de titulación se realizó el diagnóstico de la cafetería donde se explicó cada una de las diferentes áreas con las que cuenta el establecimiento, los servicios que ofrece, la variedad de platos y bebidas que ofrecen, sus horarios de atención y un poco de su organigrama para saber de qué manera estaba compuesta la cafetería y que funciones realiza el personal.

Estas funciones que realiza el personal de la cafetería son el centro del presente trabajo de titulación, ya que estas funciones se van a convertir en procedimientos

estandarizados con su respectivo proceso para que cada uno de los trabajadores los pueda realizar de forma adecuada para que dichos procedimientos ayuden a brindar un servicio de calidad.

Se presentará el manual de procedimientos operativos como una herramienta de trabajo para la ayuda de seguir procesos que son necesarios para el cuidado de la cafetería como tal, la limpieza y la atención a los clientes. Teniendo en cuenta que la cafetería tiene que aplicar todas las normas de bioseguridad necesarias para cuidar a su personal y sobre todo a los clientes que frecuentan su establecimiento.

Dicho manual de procedimientos será un manual equilibrado con gráficas que sean de apoyo tanto para el personal de servicio como el personal administrativo y para los dueños para que, tengan el conocimiento de lo que ocurre en la cafetería, además de que le servirá en un futuro para transmitir esa información a futuros nuevos integrantes.

Este manual de procedimientos va a estar compuesto por seis capítulos, cada capítulo detallará y especificará toda la información necesaria que los colaboradores necesiten. Se le entregará un manual de procedimientos a cada uno de los doce colaboradores de la cafetería One Love y este manual es solo de uso interno.

En el primer capítulo del manual de procedimientos se va a detallar las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores de la cafetería. Además, de los estándares básicos de cada uno de los colaboradores, el horario de servicio que cumplirán, el cual será rotativo y que cambiará turnos dependiendo de la necesidad de la cafetería.

En el segundo capítulo se va a detallar el perfil que la cafetería One Love busca en sus futuros colaboradores. Los diferentes requisitos son indispensables para poder trabajar en la cafetería, además si cuenta con experiencia en otros trabajos se consideraría para realizar unas pruebas de servicio.

El tercer capítulo va a tratar de la evaluación de desempeño del personal de la cafetería One Love. Esta evaluación de desempeño va a calificar las competencias organizacionales, competencias funcionales y sus funciones principales. Esta evaluación se va a realizar anualmente para lograr una retroalimentación del desempeño de cada colaborador y corregir sus falencias.

El cuarto capítulo es acerca de la medición de niveles de satisfacción de los clientes en base a la metodología de servqual, utilizando preguntas estandarizadas como en la tabla 3 y que indiquen los indicadores determinantes para detectar en que se debe de tomar en consideración en la cafetería.

En el quinto capítulo del manual se va a tratar la comunicación efectiva entre el personal operativo de la cafetería y con los clientes que visitan el local. Este tipo de comunicación es de gran importancia ya que muestra que el equipo de trabajo interpreta el mismo significado y que están en una misma sintonía.

El capítulo seis del manual de procedimientos es un tema de gran importancia porque es acerca de la emergencia sanitaria del Covid-19. Se incluirán nuevas medidas de bioseguridad para salvaguardar la integridad de los clientes que frecuentan el establecimiento y sobre todo la salud de todo el personal de la cafetería.

**Manual de Procedimientos Operativos para la Cafetería
One Love de Puerto Santa Ana de la ciudad de
Guayaquil**

Por: Enrique Nácer Izquierdo

Septiembre, 2021

Introducción

En la cafetería One Love es sumamente importante la presencia de un manual de procedimientos operativos para el correcto funcionamiento de todas las tareas a realizarse, siendo uno de los principales objetivos las tareas operativas dentro de la organización que ayudará en un futuro al mejoramiento de las funciones mediante la revisión y constante actualización de los procedimientos.

Se ha elaborado el presente manual de procedimientos con el fin de llevar un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en la cafetería, que permita alcanzar los objetivos encomendados y sistematizar las instrucciones sobre los procedimientos de las diferentes actividades, contribuyendo a orientar al personal y que ésta sirva de guía.

El presente manual de procedimientos facilitará la información detallada acerca de los procesos a realizarse de cada una de las tareas dentro de la cafetería. Esta guía estará disponible para todo el personal del establecimiento tanto operativo como el administrativo, sirviendo de retroalimentación y herramienta de apoyo para la capacitación de nuevos integrantes en la cafetería.

Misión

Ordenar y llevar un control de las actividades operativas que se realizan dentro de la cafetería One Love y lograr brindar un servicio de calidad.

Visión

Implementar el manual de procedimientos en la cafetería One Love para lograr mejorar la calidad del servicio a corto plazo.

Objetivos

1. Detallar las funciones y responsabilidades de cada cargo con exactitud.
2. Seleccionar a los futuros colaboradores en base a un perfil profesional establecido.
3. Implementar la evaluación del desempeño de los colaboradores periódicamente
4. Medir y socializar los niveles de satisfacción de los clientes en base al modelo propuesto.
5. Mejorar la comunicación efectiva con los colaboradores.
6. Cumplir con las normas de bioseguridad propuestas por el Ministerio de Turismo.

Ventajas del manual de procedimientos

- Cualquiera integrante del personal operativo puede llevar a cabo la tarea porque la van a realizar de la misma manera.
- Se ahorra tiempo y esfuerzo.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.
- Hay mejor organización y trabajo en equipo.
- Todos los procesos están estandarizados.
- Herramienta de apoyo disponible en todo momento.

Hay que recordar que el manual de procedimientos operativos es confidencial, de uso interno y exclusivo de la cafetería One Love. Los colaboradores no podrán compartir la información descrita en el manual.

Capítulo I

Estándares Básicos para el personal operativo de la cafetería One Love

Nuestro personal debe transmitir una imagen pulcra e impecable, la finalidad del capítulo 1 es dejar estandarizado todo lo que deseamos que nuestro personal proyecte durante su jornada laboral.

1.1 Imagen:

Todos los empleados de la cafetería mantendrán buenas prácticas de higiene personal para garantizar la seguridad alimentaria y de los clientes:

- El uniforme debe estar limpio y planchado
- _ Utilizar nametag siempre
- _ Usar alcohol o gel sanitizante constantemente
- _ Utilizar correctamente la mascarilla
- Utilizar guantes si está laborando en la barra
- Utilizar malla para el cabello para evitar inconvenientes.
- Mujeres cabello recogido y maquillaje discreto
- _ Imagen profesional (uñas cortas y limpias, perfume discreto)
- _ Accesorios sencillos (anillos, pulseras, relojes)
- Hombres barba bien arreglada o afeitada.

Todos los empleados de la cafetería deberán cumplir con sus responsabilidades:

- Llegar a tiempo a sus turnos.
- Marcar su hora de entrada y salida.
- Reportar y justificar al encargado o supervisor de turno faltas o atrasos.
- _ Cumplir con las funciones indicadas
- Turno AM dejar hecho el mise and place para el turno PM.
- Turno PM dejar hecho el mise and place para el turno AM.
- Dejar limpia la cafetería cuando se apertura y cuando se cierra.

1.2 Funciones:

A continuación, se detallan las funciones que cada uno de los cargos del personal de la Cafetería One love debe cumplir durante su jornada laboral

Funciones del administrador:

- Elabora y supervisa los horarios del personal
- Realiza los pagos, las compras y la parte contable
- Revisa el reporte de cocina y salón
- Revisa la producción del día
- Revisa reportes de inventarios y compras
- Se encarga de contactar nuevos proveedores para el local
- Responsable de la buena administración de la cafetería
- Responsable de que el personal cumpla sus funciones

Funciones del supervisor:

- Supervisa al personal en ausencia del administrador
- Supervisa la apertura y cierre de caja
- Realiza los inventarios
- Apertura y cierre del local
- Realiza las requisiciones diarias
- Manejo y resolución de quejas
- Solucionar problemas operativos
- Apoyo en el servicio si es necesario

Funciones del cajero:

- Apertura de caja y contar caja chica
- Apertura del sistema y de las plataformas digitales: Rappi, Uber eats, Pedidos ya
- Estar pendiente de los pedidos de las plataformas digitales: Rappi, Uber eats, Pedidos ya
- Solicitar Cambio de efectivo al supervisor
- Cobra los consumos de los clientes
- Realiza el cierre y cuadre de caja diariamente
- Realiza arqueo de caja con contabilidad a primera hora del día

Funciones del mesero

- Sugiere a los clientes sobre los mejores productos
- Ofrecer las promociones del día
- Mantiene limpio todas las áreas: salón, barra, baño
- Realiza las bebidas calientes y frías
- Supervisa la presentación de los platos
- Atiende los clientes y sus pedidos
- Despachar los pedidos para llevar de las plataformas digitales
- Botar la basura al medio día y al cierre del turno

Funciones del chef:

- Supervisa a los auxiliares de cocina
- Elabora el menú
- Hace las requisiciones de la cocina
- Responsable del cuidado y buen uso de los equipos de cocina
- Supervisa la limpieza de cocina
- Da de baja a productos en mal estado
- Realiza el mise and place del día
- Anota en la pizarra los productos que no hay en stock
- Capacita al personal nuevo de cocina

Funciones del auxiliar de cocina:

- Recibe, revisa y almacena las requisiciones
- Revisa la pizarra para realizar la producción pendiente
- Procesa la materia prima según las indicaciones del chef
- Se encarga de la limpieza de la cocina
- Despacha las comandas de pedidos
- Reportar al chef cualquier novedad de la cocina
- Responsable del cuidado y buen uso de los equipos de cocina

1.3 Horarios

El personal operativo de la cafetería cuenta con un horario rotativo sujeto a cambios en el horario por el movimiento que tenga el establecimiento. Se manejan de lunes a miércoles turnos de mañana de 7am a 3pm y el turno de la tarde de 2pm a 10pm, los jueves a sábado el personal de la noche se extiende hasta las 00H00am y los días domingos trabajan hasta las 8pm.

Tabla 5. **Horarios del personal**

Horarios	Turnos Am	Turnos Pm
LUN – MIE 08H00Am-22H00Pm	07H00Am-15H00Pm	14H00Pm-22H00Pm
JUE – SAB 08H00Am-00H00Pm	07H00Am-15H00Pm	14H00Pm-00H00Pm
DOM 08H00Am-20H00Pm	07H00Am-15H00Pm	14H00Pm-20H00Pm

1.4 Procedimientos operativos en la cafetería paso a paso:

Con la finalidad de dejar estandarizado los pasos que nuestros colaboradores deben seguir para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes. Es importante indicar que esto se debe aplicar a todos los clientes sin distinciones.

1.4.1 Procedimientos del Mesero en salón:

1. Abrir la puerta y dar una cordial bienvenida y reconocer a todos los clientes frecuentes de manera oportuna, amigable y eficiente.
2. Identificar una mesa disponible, asignar la mesa según el número de personas.
3. Tomar pedido.
4. Sugerir y conocer las promociones del día.
5. Establecer una relación con los huéspedes para generar clientes leales y satisfechos.
6. Servir la orden siempre por la derecha.
7. Retirar todos los cubiertos, cristalería, vajilla para pasar la cuenta.
8. Preguntar si desea datos para la factura o consumidor final.
9. Limpiar las mesas y prepararse para el siguiente servicio.
10. Despedir a los clientes, agradecerles e invitarlos a volver.

1.4.2 Procedimientos del Cajero:

1. Aperturar el sistema y abrir las plataformas digitales para poder recibir pedidos a domicilio.
2. Realizar el cuadro de caja chica.
3. Saludar cálidamente a los clientes que se acerquen a cancelar o realizar pedidos en la caja directamente.
4. Consultar forma de pago si va a cancelar en efectivo o con tarjeta.
5. Preguntar si necesita la factura con datos o consumidor final
6. Si la factura es con datos, solicitar nombre de la persona o de la empresa, número de cédula o RUC y un correo electrónico.
7. Si el pago es en efectivo, dar correctamente el cambio.
8. Si el pago es con tarjeta, ingresar correctamente la cantidad para evitar anulaciones.
9. Entregar la copia de la precuenta e indicar que la factura le llegará al correo electrónico.
10. Despedir a los clientes, agradecerles e invitarlos a volver.

1.4.3 Procedimientos del Mesero en barra:

1. Encender el molino y la máquina de café para que tenga la temperatura necesaria.
2. Revisar el nivel de agua de la máquina de café para evitar reboses del bidón.
3. Revisar si la máquina Marley tiene producto suficiente.
4. Revisar y realizar requisición si es necesario de los productos del día.
5. Realizar la producción de los jugos del día.
6. Realizar el mise and place de las decoraciones de cocteles.
7. Despachar bebidas calientes y frías por comanda.
8. Lavar tasas y vasos.
9. Tener limpia y despejada el área de la barra.
10. Realizar la limpieza de ambas máquinas de café al final del día para evitar desperfectos.
11. Desinfección del área de trabajo al terminar la jornada.

1.4.4 Procedimiento de preparación de los productos en la máquina Marley:

1. Solicitar la llave al administrador o supervisor para abrir la máquina Marley.
2. Abrir la máquina Marley y revisar el nivel del producto ya sea café, chocolate, leche descremada y llenar si es necesario.

3. Seleccionar en la pantalla táctil los productos a preparar, luego colocar el vaso o taza respectivamente.
4. Limpiar la máquina al final del día después de su uso.
5. Devolver la llave al administrador o supervisor después de limpiar la máquina.

1.4.5 Procedimiento de preparación del Marley Coffee en la máquina de dos portafiltros:

1. Encender el molino y la máquina de café para que tenga la temperatura necesaria.
2. Revisar el nivel de agua de la máquina de café para evitar reboses del bidón.
3. Se coloca el portafiltro en el molino para colocar el café molido sencillo o doble.
4. Se presiona el café molino con un peso de 30kg para que quede compactado en el portafiltro.
5. Se coloca el portafiltro en la ducha de la máquina de café, se coloca la taza y presiona el botón para extraer el expresso.
6. La extracción del expresso debe durar entre 25-30 segundos.
8. Después de cada uso remover el café quemado y limpiar el portafiltro para volver a utilizar.
9. Se debe limpiar la máquina de café al final del día después de su uso y revisar el nivel del agua.
10. Se deben limpiar las duchas de la máquina de café pasando un día para evitar que las duchas se tapen con los residuos de café.

1.4.6 Procedimientos de cocina:

1. Revisar la pizarra donde esta anotado todos los productos que no hay y la producción del día a realizarse.
2. Lavarse las manos y colocarse guantes antes de manipular los alimentos.
3. Utilizar malla para el cabello para evitar que se caigan cabellos en la comida.
4. Realizar el mise and place del día para agilizar la preparación de los platos de comida.
5. Limpiar y desinfectar el área de trabajo después de cada turno.
6. Lavar todos los platos que se utilizan para servir la comida.
7. Anotar en la pizarra todos los productos que no tengan para realizar la requisición.
8. Dejar limpio el área de trabajo para el siguiente turno.
9. Al acabar el turno de la noche configurar el horno Rational para que se auto lave.

10. Botar la basura al medio día y en la noche cuando pasa el recogedor, la basura pendiente se deshecha en el basurero del edificio The Point.

1.4.7 Procedimientos de limpieza del local para el personal operativo:

1. Barrer el establecimiento en la mañana en la apertura y en la noche en el cierre.
2. Trapear el establecimiento en la mañana en la apertura y en la noche en el cierre.
3. Limpiar y desinfectar las mesas de afuera y las mesas de adentro.
4. Dos veces a la semana limpiar los ventanales de la cafetería.
5. Limpiar y desinfectar el baño todos los días.
6. Botar la basura al medio día y en la noche cuando pasa el recogedor, la basura pendiente se deshecha en el basurero del edificio The Point.
7. Una vez a la semana limpiar las lámparas de la cafetería.
8. Dos veces al mes realizar limpieza profunda de la cafetería, retirando vitrinas, refrigeradores, muebles, etc.
8. Una vez a la semana limpiar las repisas y botellas que están en exposición.
9. Una vez a la semana limpiar las vitrinas donde se exponen productos de la marca de la cafetería.
10. Tres veces a la semana regar y cuidar las plantas del establecimiento.

Capítulo II

El capítulo 2 está dirigido exclusivamente a identificar el perfil que debemos tener en cada uno de los cargos de la cafetería One Love. Esta información permitirá en un futuro realizar el proceso de selección con más facilidad, ya que previamente se determinará lo que deseamos tener en cada uno de nuestros colaboradores.

2.1 Perfil del colaborador

El perfil que debe de tener la persona que vaya a trabajar en la cafetería One Love en el cargo de **mesero**:

1. De 18 años en adelante.
2. Título de bachiller.
3. Disponibilidad de tiempo para trabajar en horarios rotativos, fin de semana y feriados
4. Género indefinido.
5. Buena presentación.
6. Trabajar bajo presión.
7. Proactivo
8. Cultura de servicio al cliente
9. Ser cortés, profesional y brindar un servicio eficiente

El perfil que debe de tener la persona que vaya a trabajar en la cafetería One Love en el puesto de **cajero**:

1. De 18 años en adelante.
2. Título de bachiller.
3. Experiencia previa en cargos similares
4. Disponibilidad de tiempo para trabajar en horarios rotativos, fin de semana y feriados
5. Buena presentación.
6. Trabajar bajo presión.
7. Proactivo
8. Conocimiento de cuadro de caja- cobros-manejo de dinero
9. Género indefinido.
10. Ser cortés, profesional y brindar un servicio eficiente

El perfil que debe de tener la persona que vaya a trabajar en la cafetería One Love en el puesto de **barman/barista**:

1. De 18 años en adelante.
2. Título de bachiller.
3. Conocimiento de Coctelería y Barismo
4. Disponibilidad de tiempo para trabajar en horarios rotativos, fin de semana y feriados
5. Buena presentación.
6. Trabajar bajo presión.
7. Proactivo
8. Cultura de servicio al cliente
9. Género indefinido.
10. Ser cortés, profesional y brindar un servicio eficiente

El perfil que debe de tener la persona que vaya a trabajar en la cafetería One Love en el puesto de **Supervisor**:

1. De 25 años en adelante.
2. Estudios superiores en hotelería y turismo, administración de empresas, gastronomía o afines.
3. Experiencia mínima 3 años en puestos de jefaturas
4. Conocimiento de Microsoft
5. Conocimiento de Coctelería y Barismo
6. Disponibilidad de tiempo para trabajar en horarios rotativos, fin de semana y feriados
7. Buena presentación.
8. Trabajar bajo presión.
9. Proactivo
10. Cultura de servicio al cliente
11. Género indefinido.
12. Ser cortés, profesional y brindar un servicio eficiente

El perfil que debe de tener la persona que vaya a trabajar en la cafetería One Love en el puesto de **Administrador**:

1. De 28 años en adelante.
2. Estudios superiores en hotelería y turismo, administración de empresas, gastronomía o afines.
3. Experiencia mínima 5 años en puestos de jefaturas
4. Conocimiento de Microsoft
5. Habilidades para negociar con proveedores.
6. Conocimiento de Coctelería y Barismo
7. Disponibilidad de tiempo para trabajar en horarios rotativos, fin de semana y feriados
8. Buena presentación.
9. Trabajar bajo presión.
10. Proactivo
11. Cultura de servicio al cliente
12. Género indefinido.
13. Ser cortés, profesional y brindar un servicio eficiente

Capítulo III

Somos conscientes de la importancia que tiene en empresas que ofrecen servicio los procesos de capacitación y evaluación del personal. El capítulo 3 indicará aquellos indicadores que serán primordiales para evaluar a nuestro personal de la Cafetería One Love. Estas evaluaciones se realizarán de manera cíclica cada 12 meses desde el momento que el colaborador empieza a trabajar en la cafetería y serán realizadas por el administrador.

A continuación, los modelos de las evaluaciones de desempeño que van a calificar las competencias organizacionales, competencias funcionales y sus funciones principales de los colaboradores. Esta evaluación se va a realizar anualmente para lograr una retroalimentación del desempeño de cada colaborador.

3.1 Evaluación de desempeño

Tabla 6. **Calificación de Competencias**

Calificación Competencias		Efectivo	Poco Efectivo	Ineficiente
Competencias Organizacionales	1 compromiso			x
	2 comunicación eficaz		x	
	3 Integridad	x		
	4 orientación al cliente		x	
	5 trabajo en equipo	x		
Competencias Funcionales	6 adaptabilidad		x	
	7 conocimiento de barismo			x
	8 conocimiento de coctelería	x		
	9 iniciativa		x	
	10 tolerancia a la presión del trabajo	x		

Tabla 7. **Calificación Funciones Principales**

Calificación Funciones Principales		Efectivo	Poco Efectivo	Ineficiente
Funciones Principales	Recibimiento de los clientes	x		
	Toma de pedidos		x	
	Revisión de presentación de platos de comida	x		
	Elaboración de bebidas frías y calientes			x
	Conocimiento del menú	x		
	Conocimiento de promociones			x
	Sugerencia a los clientes		x	

Capítulo IV

Todo negocio de alimentos y bebidas se puede renovar constantemente conociendo la opinión directa de nuestros clientes, escuchando si estamos o no cumpliendo con sus estándares de satisfacción. Este capítulo va dirigido a establecer aquella información que necesitamos conocer directo de nuestros clientes. Esta medición se realizará en la cafetería después de que haya terminado de su comida o bebida por medio de una corta encuesta en una Tablet, calificando el servicio, la atención del mesero, la comida, el lugar, etc.

4.1 Medición de niveles de satisfacción

Tabla 8. **Medición de satisfacción para el manual**

Dimensiones	Variables para medir
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none">• ¿Al ingresar a la cafetería notó una buena limpieza?• ¿El baño de la cafetería estaba limpio?• ¿La cafetería cumple con el aforo permitido?• ¿Cumplió el personal de la cafetería con los correctos protocolos de bioseguridad?
Personal	<ul style="list-style-type: none">• ¿Usted recibió un saludo cordial por parte del personal de la cafetería?• ¿El mesero le asignó una mesa y lo acompañó?• ¿El mesero le ofreció o sugirió algún plato o bebida del menú?• ¿Aproximadamente que tiempo se demoró el mesero en tomar la orden?• ¿Cómo estuvo la imagen del mesero?
Organización	<ul style="list-style-type: none">• ¿Tuvo algún inconveniente con su orden?• ¿Su orden salió a tiempo o se demoró?• ¿La presentación de su plato fue de su agrado?• ¿Considera usted correctos los precios de la cafetería?

La medición de la satisfacción será una herramienta valiosa para poder obtener feedbacks de los clientes y conocer sus buenos y malos comentarios acerca de la cafetería. Estos indicadores resaltan las expectativas y percepciones de los clientes, de manera que en

base a la teoría de servqual, se podrá medir la satisfacción del cliente mediante preguntas estandarizadas y así brindar un servicio de calidad en cada variable propuesta. Adicional a esto, las preguntas pueden ser reorganizadas y ampliadas dependiendo de las variables que se deseen conocer por las respuestas de los clientes.

Capítulo V

5.1 Comunicación efectiva

Cuando se comunica de manera efectiva se mejora la productividad de la empresa; el buen entendimiento hace que todo resulte más eficaz e inmediato. Todas estas labores y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

La comunicación efectiva se caracteriza por transmitir un mensaje de manera que cumpla con los objetivos esperados por ejemplo la toma de un pedido por parte de un mesero hacia un cliente, debe de ser claro para así no tener inconvenientes a la hora de servir el plato o las bebidas.

Para que una comunicación sea efectiva, los colaboradores deben buscar la comprensión uno del otro a través del trabajo en equipo elaborando mensajes claros y precisos. Otro ejemplo sería cuando el mesero le transmite el mensaje al compañero que está en la barra para que le prepare bebidas, el mensaje tiene que ser claro para evitar errores.

La comunicación efectiva además de mejorar el trabajo en equipo ayudará en mejorar en la calidad del servicio en la cafetería, porque es una herramienta de comunicación muy utilizada por muchas empresas para ir mejorando su eficacia a la hora de comunicarse con los clientes y con el mismo equipo de trabajo.

Por lo tanto, se realizará una reunión mensual entre dueños, administradores y colaboradores del personal. En estas reuniones se promoverá la buena comunicación y se tocaran temas importantes tales como: las finanzas de la cafetería (presupuesto cumplido, ventas, gastos, repartición 10% de propinas), promociones del mes, descuentos por mala manipulación de la cristalería y vajilla, se escogerá el mejor vendedor (escogido por los clientes por medio de las redes sociales)

Capítulo VI

Procedimientos y normas de bioseguridad

Se realizarán capacitaciones mensuales al personal de la cafetería dictado por expertos en bioseguridad y servicio al cliente

- Al momento del ingreso, se toma la debida temperatura con un termómetro digital, seguido se pasa a desinfectarle las manos con alcohol o gel antibacterial.
- Al momento del ingreso entregarles a los clientes una pequeña funda para que guarde su mascarilla a la hora de comer para que no se ensucie y no la ponga sobre la mesa.
- Indicar a los clientes que el uso de la mascarilla es obligatorio.
- Si está ubicado en las mesas en la parte de afuera de la cafetería para hacer uso del baño debe ingresar con la mascarilla puesta.
- Se desinfectan las mesas y sillas con un trapo con alcohol para recibir nuevamente a los clientes.
- Se le recuerda a los clientes que hay dispensadores de alcohol para manos en ciertas partes del salón y en el baño.
- Los cubiertos una vez pulidos y desinfectados se los coloca en fundas de papel para que no queden expuestos.
- Utilizar las señaléticas para recordarles a los clientes que mantengan un metro y medio de distanciamiento y el aforo del establecimiento.

Conclusiones

La cafetería One Love de Puerto Santa Ana de la ciudad de Guayaquil, es una cafetería nueva que está ubicada en la parte baja del edificio más alto de la ciudad, el edificio The Point. Como se mencionó anteriormente en el trabajo de titulación la cafetería no cuenta con un manual de procedimientos operativos, sino que todos sus procesos de sus colaboradores son empíricos. Todo el personal que trabaja en la cafetería aporta con ideas nuevas, cada uno de ellos trabaja a su ritmo y han ideado bajo su perspectiva las funciones de los puestos de trabajo.

La cafetería One Love está ubicada en una zona de regeneración urbana con alta concurrencia de turistas nacionales y extranjeros, sumado a ello cuentan con las personas que trabajan en las oficinas de los edificios del sector y de las familias que viven en los departamentos frente al río. Es importante destacar que la ubicación de la cafetería representa un potencial privilegio, ya que se encuentra en el corazón del Puerto Santa Ana.

Como el Puerto Santa Ana es un sector de bastante afluencia de personas se debe de cumplir con todas las normas y medidas de bioseguridad propuestas en el manual de procedimientos para ganar valor frente a la competencia. A su vez, también permitirá a la cafetería darles la seguridad a las personas que viven en el sector y se convierte en un factor importante para seguir recibiendo clientes frecuentes, clientes nuevos y lograr una fidelización con ellos.

Este manual de procedimientos está dividido en 6 capítulos donde especifica y detalla cada uno de ellos con un pequeño párrafo introductorio. Desde los estándares básicos del personal, sus funciones, el perfil de futuros colaboradores, como se evalúa al personal, como los clientes evalúan a la cafetería y al personal hasta las medidas de bioseguridad.

Con la ayuda del manual de procedimientos se podrán estandarizar todos los procedimientos, responsabilidades y funciones del personal operativo de la cafetería. Además, mediante la investigación de campo que se realizó a lo largo del presente trabajo de titulación, la cafetería mejoraría la comunicación en el equipo de trabajo, podrán medir la satisfacción del cliente e internamente proponer mejoras cada cierto tiempo.

Recomendaciones

Como primera recomendación para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana es que comiencen a utilizar todas las normas y medidas de bioseguridad y que le den más importancia a ese asunto porque la emergencia sanitaria aun no acaba. Tienen que salvaguardar la vida de los clientes y de todo el personal que trabaja dentro de la cafetería.

Como se especificó en el manual de procedimientos operativos, se recomienda que la cafetería aparte de utilizar las medidas de bioseguridad más comunes, implemente nuevas ideas como la funda de mascarilla para guardarla a la hora de servirse algo en la mesa y también empaquetar los cubiertos de manera que no quedan expuestos y sufran demasiada manipulación.

La cafetería One Love tiene que respetar el aforo del establecimiento de alimentos y bebidas, primero que está incumpliendo una medida de seguridad dictada por el COE nacional, segundo se están perjudicando de manera que no respetan el aforo y pierden clientela.

Es importante que los colaboradores de la cafetería estudien y comprendan todos los procesos que se encuentran dentro del manual de procedimientos para que todos los colaboradores realicen las mismas tareas o funciones y así de esa forma mejorar la calidad del servicio.

Es por ello, que se recomienda que se realice un plan de capacitaciones para el personal de la cafetería, de esta forma todos estarán en un constante aprendizaje. La evaluación de desempeño será periódicamente para saber qué tan comprometidos están todos los colaboradores con la cafetería y asegurarse que todos sabrán cómo actuar ante las diferentes situaciones.

Por último, tener en cuenta que se debe de estar en constante mejora e innovación, ya que la cafetería tiene muy buena acogida en el sector de Puerto Santa Ana. Con todas estas recomendaciones la cafetería One Love va a mejorar su calidad de servicio y con todas las herramientas que van a aplicarse van a fidelizar a sus clientes antiguos y nuevos.

Referencias

- Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: Ampliando Horizontes*.
- Borrego, D. (2009). *Herramienta para la mejora continua: Ciclo de Deming*.
- Bunge, M. (2007). *La investigación científica*. México.
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). Obtenido de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>.
- Dankhe, G. (1989). *Investigación y comunicación*. México: McGraw-Hill.
- Duhart Kizatus, M. A. (2007). *Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo*.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España: Editorial Eurned.
- Golder, P. N., Mitra, D., & Moorman, C. (2012). *What is Quality? An Integrative Framework of Processes and States*.
- Gomez, G. (2001). *Auditoría de Control Interno*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>.
- González, H. (2012). *Herramientas para la mejora continua. Calidad y gestión*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ley de Turismo. (2014). Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>.
- López Gumucio, R. (2005). *LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. PERSPECTIVAS*, 8(2),67-81.[fecha de Consulta 19 de Agosto de 2021]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>.

- Mechó Martínez, R. (2019). Obtenido de Operaciones básicas en cafetería y bar. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771402.pdf>. España: Síntesis S.A.
- Ministerio de Turismo. (2020). PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Obtenido de: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2.pdf. Guayaquil.
- Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>.
- Pineda, B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. (1994). Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud. Washington.
- PLAN TODA UNA VIDA. (2017). Obtenido de: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. México: International Thomson Editores.
- Sánchez, O., & Arteaga, H. (2013). Creación y aplicación de un modelo de evaluación de la calidad del servicio orientado al transporte ambulatorio privado según corresponda a la actividad económica a los taxis que operan en la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil.: Universidad Politécnica Salesiana.
- Troncoso Pantoja, C., & Amaya Placencia, A. (2016). Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235/6286> 1. Colombia.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, Berry, & Parasuraman. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality.

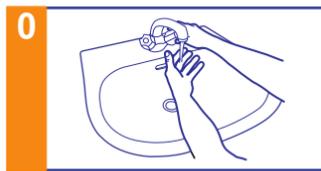
Anexos

Anexo 1. Lavado de manos

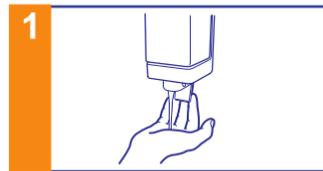


¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento:
40-60 segundos



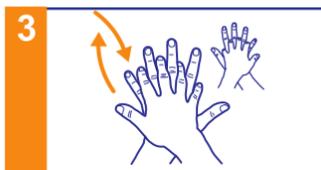
0
Mójese las manos con agua



1
Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos



2
Frótese las palmas de las manos entre sí



3
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa



4
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



5
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos



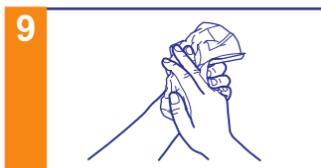
6
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa



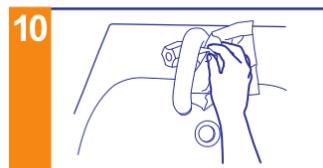
7
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa



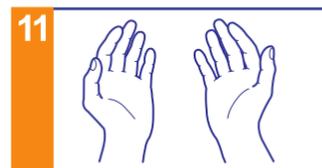
8
Enjuáguese las manos con agua



9
Séquese con una toalla desechable



10
Use la toalla para cerrar el grifo



11
Sus manos son seguras

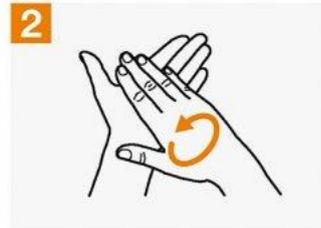
Lavar sus manos adecuadamente rompe la cadena de transmisión de bacterias y virus como **COVID-19**

Anexo 2. Desinfección de manos

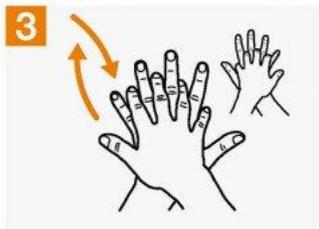
 20 a 30 segundos



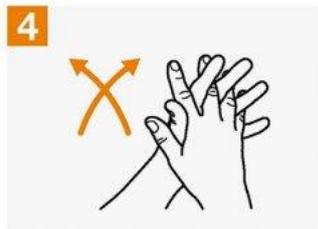
Deposite en la palma de la mano una dosis del producto suficiente para cubrir toda la superficie a tratar



Frótese las palmas de las manos entre sí



Frótese el dorso de una mano con la palma de la otra, entrelazando los dedos y viceversa



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



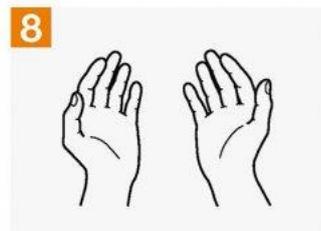
Frótese el dorso de los dedos con la palma de la mano opuesta, con los dedos juntos



Frote, con un movimiento de rotación, el pulgar de una mano atrapándolo con la palma opuesta y viceversa



Frote, con un movimiento de rotación, hacia atrás y hacia delante, los dedos juntos contra la palma opuesta



Las manos ya son seguras

Anexo 3. Uso correcto de la mascarilla

CORRECTA COLOCACIÓN DE LA MASCARILLA QUIRÚRGICA

- Previo a realizar higiene de manos.
- Colocarse la mascarilla cubriendo la nariz y la boca, luego amarrarla tomando solamente las tiras.
- Moldear a la altura de la nariz para que quede cómoda y segura.
- Realizar higiene de manos



- Desamarrar las tiras.
- Eliminar la mascarilla en depósito de desechos, manteniéndola siempre de las amarras
- Realizar higiene de manos.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Centra

País con Vida

EL GOBIERNO DE TODOS

Anexo 4. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid19

Objetivo. -

Determinar los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, medidas de prevención y a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias

para usuarios internos y externos de establecimientos de alimentos y bebidas categorizadas como restaurantes y cafeterías; previo a que estos establecimientos re-inicien su actividad económica, cuando las mismas sea debidamente autorizadas por los COE Cantonales, según las disposiciones del COE Nacional.

Alcance. -

Todos los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías en todo el territorio nacional.

Lineamientos generales. -

- Se deberá dar cumplimiento a la “Guía y plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales” emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Los establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, sujetos de este protocolo, deberán observar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional.
- De igual manera el aforo del establecimiento deberá cumplir con la disposición de aglomeración máxima de personas establecida de conformidad con la semaforización del cantón, así como el distanciamiento entre personas.
- Se entenderá que las actualizaciones realizadas a la Guía y Protocolos citados en este instrumento, reformará automáticamente el contenido de este Protocolo en lo que corresponda.
- Este instrumento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.

Trabajadores/as que se sugiere no deben asistir al lugar de trabajo:

- ✓ Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con COVID-19, hasta descartar la confirmación de un caso positivo.
- ✓ Personas que han estado en contacto estrecho o compartido un espacio físico sin guardar la distancia interpersonal (2 metros) con un caso confirmado de COVID-19, incluso en ausencia de síntomas, por un período de al menos 14 días. Durante

ese período, el empleador dará seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad.

- ✓ Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas o por padecer enfermedades catastróficas o afecciones médicas anteriores como, por ejemplo, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión, entre otras.
- ✓ Las personas mayores de los 60 años de edad, se encuentran en riesgo de contagio de COVID19; posterior a la evaluación del médico ocupacional y bajo criterio médico, recibirán el dictamen de si pueden acudir a trabajar de forma presencial. Así mismo, los trabajadores que pertenecen a los grupos de atención prioritaria y cuya condición no representen probabilidad de contagio de COVID-19, de acuerdo con una evaluación previa del médico ocupacional, podrán contar con autorización para realizar jornada presencial de trabajo.

Lineamientos específicos. -

Es importante informar y concientizar a todo el personal que se encuentra directa o indirectamente involucrado con los alimentos, con el fin que todos conozcan los protocolos y puedan adaptar las nuevas estrategias en cada área del proceso.

COVID-19 NO es una ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos), pero si puede provocar una contaminación cruzada. Por lo cual se deben tomar medidas de prevención.

Acciones mínimas para el inicio de operaciones o servicios

- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 911 o 171
- Establecer señalética que indique se mantenga la distancia entre personal y personas usuarias.
- La capacidad y aforo de los establecimientos estará acorde al distanciamiento social (2 metros)

La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro en espacios abiertos, y superior a dos (2) metros en espacios cerrados

Anexo 5. Entrevista #1



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Esta entrevista está dirigida a personal administrativo y al personal operativo de la cafetería One Love. El objetivo de la entrevista es conocer como les está afectando el no contar con un manual de procedimientos operativos.

ENTREVISTA

Datos del entrevistado

Nombre: Cristina Tutiven

Cargo: Dueña

- **¿Se está aprovechando la ubicación de la cafetería para generar ventas?**

La ubicación es perfecta para generar ventas porque está en el corazón del Puerto Santa Ana abajo del edificio The Point. Hoy en día mucha gente visita Puerto Santa Ana de manera que tenemos muchos clientes nuevos, no solo los que viven y trabajan en el sector.

- **¿Cuenta el personal de la cafetería con todas las facilidades necesarias para realizar sus labores de forma segura?**

Sí, el personal cuenta con todas las facilidades necesarias para realizar sus labores de forma segura y busco siempre lo mejor para mi equipo de trabajo e iré perfeccionando todo lo que le haga falta a la cafetería.

- **¿Cree usted que, de mejorar los procesos operativos dentro de la cafetería, pudiese mejorar la calidad de servicio?**

Claro que sí, mientras sean mejores los procesos operativos de la cafetería mejor será la calidad del servicio que brinde el personal. Todo esto es nuevo para mí, tengo diferentes tipos de empresas, pero nunca pensé en tener una cafetería. Todos los días sigo aprendiendo cosas nuevas, este es un nuevo reto que me he propuesto.

Anexo 6. Entrevista #2



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Esta entrevista está dirigida a personal administrativo y al personal operativo de la cafetería One Love. El objetivo de la entrevista es conocer como les está afectando el no contar con un manual de procedimientos operativos.

ENTREVISTA

Datos del entrevistado

Nombre: Sergio Parra

Cargo: Administrador

Tiempo en el trabajo: 10 meses

- **¿Se toman un día para hacer limpieza profunda de la cafetería?**

Bueno la verdad antes se realizaba esa tarea dos veces a la semana y poco a poco la dejamos de realizar porque comenzamos a tener muchos clientes desde muy temprano. Ya no nos daba el tiempo de hacerla.

- **¿Considera usted que se están cumpliendo todas las normas de bioseguridad?**

No estamos cumpliendo con todas las normas de bioseguridad y no es porque no queramos solo que hay veces que es complicado cumplir con el aforo y el distanciamiento porque llegan muchas personas. Todos se quieren sentar en una misma porque quieren estar con sus amigos. Como puedes observar hay poca señalética en el local y no hay suficientes dispensadores de alcohol para manos en la cafetería.

- **¿Considera usted que el personal de la cafetería One Love está bien capacitado para brindar un buen servicio?**

Sabes que no, es difícil mantener al personal operativo bien capacitado por la alta rotación que tenemos, quedamos pocos de los que somos antiguos y eso nos complica bastante. Muchos son nuevos, hay la predisposición de enseñarles todo lo que hay saber para poder empezar pero vienen dos o tres días y ya no regresan más.

Anexo 7. Entrevista #3



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Esta entrevista está dirigida a personal administrativo y al personal operativo de la cafetería One Love. El objetivo de la entrevista es conocer como les está afectando el no contar con un manual de procedimientos operativos.

ENTREVISTA

Datos del entrevistado

Nombre: Nilson Salazar

Cargo: Mesero/Cajero

Tiempo en el trabajo: 8 meses

- **¿Considera usted que pueden mejorar la calidad del servicio? Cómo?**

Por supuesto, aunque todo es un proceso y hay que entrenar bien al resto del personal nuevo para brindar un excelente servicio, de esta manera esperamos que se mantengan fijos en la posición para poder organizar mejor al personal de salón, barra y caja.

- **¿En cocina se manejan las normas establecidas para la temperatura adecuada de los alimentos?**

Últimamente no hemos tenido ninguna queja por la temperatura de los platos, desde que cambiaron de chef todo ha salido muy bien hasta ahora, hasta los platos salen con mejor presentación que antes. Este chef está muy bien preparado y sabe bastante.

- **¿Los platos de comida tienen buena presentación al llegar al cliente?**

Ningún plato sale de cocina con mala presentación porque nosotros (meseros o cajeros) somos el último filtro por donde pasa el plato y si tiene algún ingrediente que no va o está mal montado, lo regresamos para que salga bien presentado. Esto pasa más cuando no está el chef y solo quedan los auxiliares de cocina que aún siguen aprendiendo.

Anexo 8. Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Esta encuesta va dirigida a todas las personas que visitan la cafetería One Love de Puerto Santa Ana. El objetivo de la encuesta es recopilar toda la información que puedan aportar los clientes, conocer lo que piensan y de esta forma poder mejorar la calidad del servicio.

ENCUESTA

Edad:

18-23 24-29 30-35 36 en adelante

Sexo:

Masculino Femenino

Responda sí o no a las siguientes preguntas:

- **¿Usted recibió un saludo cordial por parte del personal de la cafetería?**

SI NO

- **¿El mesero de la cafetería One Love le asignó una mesa y lo acompañó?**

SI NO

- **¿El mesero de la cafetería One Love le ofreció o sugirió algún plato o bebida del menú?**

SI NO

- **¿Aproximadamente que tiempo se demoró el mesero de la cafetería One Love en tomar la orden?**

1 – 3min 4 – 6min 7 – 10 min

- **¿Tuvo usted algún inconveniente con su orden?**

SI NO

Si su respuesta fue si en la pregunta 5, indíquenos que sucedió

- **¿Su orden salió a tiempo o se demoró?**

SI NO

- **¿La presentación del plato fue de su agrado?**

SI NO

- **¿Considera usted correctos los precios de la cafetería One Love?**

SI NO

- **¿Al momento de cancelar la cuenta, cancelo en efectivo o tarjeta?**

Efectivo Tarjeta

- **¿Al ingresar a la cafetería One Love notó una buena limpieza? (mesas, sillas, piso)**

SI NO

- **¿El baño de la cafetería One Love estaba limpio?**

SI NO

- **¿Cómo estuvo la imagen del mesero?**

Uniforme limpio Uso correcto de la mascarilla

No usó correctamente la mascarilla

- **¿Cumplió el personal de la cafetería One Love con los correctos protocolos de bioseguridad? (toma de temperatura, desinfección de manos, etc)**

Toma de Temperatura Desinfección de manos

No lo hicieron

- **¿La cafetería cumple con el aforo permitido?**

SI NO



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Nácer Izquierdo, Enrique José** con C.C: # **1203997661** autor del trabajo de titulación: **Manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

Nombre: **Nácer Izquierdo, Enrique José**

C.C: **1203997661**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil		
AUTOR	Nácer Izquierdo, Enrique José		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de septiembre del 2021	No. DE PÁGINAS:	112
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cafetería, Servicio, Clientes		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Café, Marley Coffee, Manual de Procedimiento, Calidad de Servicio, Puerto Santa Ana, Guayaquil		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de titulación tiene como principal objetivo elaborar un manual de procedimientos operativos para la cafetería One Love de Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil. Este es un trabajo descriptivo y explicativo. El descriptivo se encarga de describir la situación del cual se centra el estudio y determinará los problemas causados por la falta de un manual de procedimientos mientras que el explicativo es un tipo de técnica de investigación que se centra en explicar los aspectos de su estudio. Se optó por utilizar herramientas de recolección de información tales como la observación del local, las encuestas a los clientes y las entrevistas a los colaboradores de la cafetería para conocer la percepción y satisfacción de los clientes que visitan el establecimiento en Puerto Santa Ana. Adicional, se complementó con la metodología de servqual para conocer más sobre los clientes y sus preferencias. La propuesta que presenta el siguiente trabajo se basa en la mejora del personal operativo y la calidad de servicio que brinda para los clientes. Dando respuesta a la pregunta de investigación propuesta que es beneficiar de la implementación del presente manual, que se obtendrá la mejoría de la comunicación entre el personal, así mismo conocer los procedimientos adecuados para cada tarea y medir la satisfacción de los clientes.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-998366867	E-mail: en_izquierdo@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			