



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO  
EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO  
HISTÓRICO DE QUITO, CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON  
LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de tecnólogo en  
Administración Turística y Hotelera

Autor: DARWIN FABRICIO TAIPE ALCOCER

Tutor: Ing. Santiago Coronel

Quito, 2018

## ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 26 de Noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) **TAIPE ALCOCER DARWIN FABRICIO**, de la carrera de **Administración Turística y Hotelera**, cuyo tema de investigación fue: **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO "SAN IGNACIO" UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

  
MSc. Santiago Coronel  
**Tutor de Proyecto**  
  
"CORDILLERA"  
CONSEJO DE CARRERA  
  
-----  
Adm. Turística y Hotelera

Lcda. Marlene Andrade  
**Delegado Unidad de Titulación**

  
Ing. Patricio Acuña  
**Lector de Proyecto**  
  
"CORDILLERA"  
DIRECCIÓN DE CARRERA  
  
-----  
Adm. Turística y Hotelera  
MSc. Carlos Guijarro  
**Director de Carrera**

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y  
Logroño  
Télf.: 2255460 / 2269900  
stituto@cordillera.edu.ec  
www.cordillera.edu.ec

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y  
Av. de la Prensa (esq.)  
Edif. Cordillera  
Télf.: 2430443 / Fax:  
2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15-163  
y Yacuambi (esq.)  
Télf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y  
Zamora  
Télf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI I

Yacuambi  
Oe2-36 y  
Bracamoros.  
Télf.: 2249994

CAMPUS 6 - YACUAMBI II

Yacuambi  
Oe1-122 y  
Bracamoros.  
Télf.: 2249994

## DECLARATORIA DE AUTORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absolutamente responsabilidad.



Darwin Fabricio Taípe Alcocer

C.C. 172632365-0

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Darwin Fabricio Taibe Alcocer** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172632365-0 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Elaboración de un Manual de buenas prácticas de servicio en el establecimiento “San Ignacio” ubicado en el Centro Histórico de Quito cantón Quito provincia de Pichincha con la finalidad de brindar un buen servicio a sus turistas....con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA**



**NOMBRE**

Darwin Fabricio Taibe Alcocer

**CEDULA**

172632365-0

Quito, Enero de 2019

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme a una familia súper hermosa porque siempre me apoyaron en mis decisiones y es por eso que esta tesis va dedicada a ellos.

Agradezco también mi señor por lograr que mis padres puedan brindarme los recursos para poder lograr culminar mis estudios y sobretodo estaré eternamente agradecido por ponerme en mi camino a personas que siempre me brindaron de una verdadera amistad y que a pesar de tantas cosas que hemos pasado juntos siempre estuvieron a mi lado en las cosas buenas y malas.

Esta tesis también a dedica para mi hermano que está en el cielo y mi abuelita ya que gracias a sus bendiciones lograron que me enfocara en mis estudios y con ello lograre terminar una etapa más de mi vida.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme sabiduría

A mis padres por darme de su amor y comprensión cada día

A mi novia por regalarme de su amor

A mis hermanos por estar siempre a mi lado en cada momento.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## ÍNDICE GENERAL

<b>DECLARATORIA DE AUTORIA.....</b>	<b>i</b>
<b>LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>xii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.0 Antecedentes.....	1
1.01. Contexto.....	3
1.01.01. Turismo en el Ecuador.....	3
1.01.02. Información General de Quito.....	4
1.01.02.01. Parroquias de Quito.....	5
1.02. Justificación.....	8
1.03. Definición del Problema Central.....	9
1.04. Definición de Marco Lógico.....	10
<b>ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.</b>	

---

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>12</b>
2.0. Análisis de Involucrados .....	12
2.01. Mapeo de Involucrados .....	12
2.02. Análisis de Involucrados .....	13
2.03. Matriz de Análisis y Selección de Involucrados .....	14
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>17</b>
3.0. Problemas y Objetivos.....	17
3.01. Árbol de Problemas .....	17
3.02. Árbol de Objetivos .....	19
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>20</b>
4.0. Análisis de Alternativas.....	20
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas .....	20
4.02. Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos.....	23
4.03. Diagrama de estrategias.....	26
4.04. Matriz de Marco Lógico.....	28
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>31</b>
5.0. Propuesta .....	31
5.01. Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución	31
5.01.01 Análisis del Foda .....	36
5.01.02 Investigación de mercado .....	39

---

5.01.02. Instrumento de Investigación.....	39
5.01.03. Población y Muestra .....	40
5.02. Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución) .....	50
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	51
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>82</b>
6.0 Aspectos Administrativos.....	82
6.01 Recursos .....	82
6.02 Presupuesto.....	85
6.03 Cronograma de Actividades .....	87
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>88</b>
7.0. Conclusiones y Recomendaciones .....	88
7.01. Conclusiones .....	88
<u>7.02. Recomendaciones.....</u>	<u>89</u>
<u>7.03. Anexos .....</u>	<u>90</u>
7.04 Bibliografía.....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Parroquias Urbanas de Quito .....	5
Tabla 2 Parroquias Rurales de Quito .....	6
Tabla 3 Atractivos Turísticos de Quito .....	7
Tabla 4 Escalas.....	9
Tabla 5 Análisis de Fuerzas “T” .....	10
Tabla 6 Matriz de análisis de Involucrados.....	13
Tabla 7 Matriz de Análisis y Selección de Involucrados.....	14
Tabla 8 Categorías.....	20
Tabla 9 Matriz de Análisis de Alternativas.....	21
Tabla 10 Matriz de análisis de impacto de objetivos .....	23
Tabla 11 Matriz del marco lógico .....	28
Tabla 12 Planta Hotelera del Centro Histórico de Quito .....	34
Tabla 13 Restaurante del Centro Histórico de Quito .....	35
Tabla 14 Bares del Centro Histórico de Quito .....	35
Tabla 15 Análisis del Foda.....	36
Tabla 16 Entrevistas .....	41
Tabla 17 Entrevistas .....	43
Tabla 18 Entrevistas .....	44
Tabla 19 Entrevistas .....	46
Tabla 20 Entrevistas .....	47
Tabla 21 Recursos Materiales .....	82
Tabla 22 Recursos Tecnológicos .....	83
Tabla 23 Recursos Humanos.....	84

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

---

Tabla 24 Presupuesto de la aplicación de la propuesta .....	85
Tabla 25 Presupuesto de la elaboración de la propuesta.....	86
Tabla 26 Cronograma de actividades .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados .....	12
Figura 2 Árbol de Problemas .....	17
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	19
Figura 4 Diagrama de estrategias.....	26
Figura 5 Restaurante .....	54
Figura 6 Servicio.....	55
Figura 7 Cliente.....	55
Figura 8 Mesero .....	56
Figura 9 Organigrama del Restaurante .....	57
Figura 10 Gerente de Alimentos y Bebidas .....	57
Figura 11 Gerente de Alimentos y Bebidas .....	58
Figura 12 Gerente de Alimentos y Bebidas .....	58
Figura 13 Capitán de meseros.....	59
Figura 14 Hostess.....	60
Figura 15 Función del mesero.....	60
Figura 16 Función del mesero.....	61
Figura 17 Uniforme del mesero .....	62
Figura 18 Uniforme de la mesera.....	63
Figura 19 Mesero con charol .....	64
Figura 20 Repaso de materiales .....	65
Figura 21 Lavado de manos .....	65
Figura 22 Comida caliente .....	66
Figura 23 Prohibiciones .....	67

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

---

Figura 24	Uso del esmalte.....	67
Figura 25	Tipo de maquillaje de la mesera .....	68
Figura 26	Limpieza de mesas.....	69
Figura 27	Bienvenida al cliente .....	70
Figura 28	Inicio del servicio .....	70
Figura 29	Bebidas y la comanda .....	71
Figura 30	Pasar la orden.....	72
Figura 31	Revisión de la mesa constantemente .....	72
Figura 32	Mesero atento .....	73
Figura 33	Cuenta entregada .....	73
Figura 34	Despedida .....	74
Figura 35	Trabajo en equipo .....	74
Figura 36	Mesero honesto, de confianza y aptitud positiva.....	75
Figura 37	Quejas .....	76
Figura 38	No molestar al cliente .....	77
Figura 39	Proporciona sugerencias útiles .....	78
Figura 40	Mencione algo para llevar.....	78
Figura 41	Emplea la venta sugestiva en ciertos clientes.....	79
Figura 42	Capacita a los meseros de forma culinaria .....	79
Figura 43	Intenta vender productos de menor precio .....	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Factura Impresión del primer borrador.....	91
<b>Anexo 2:</b> Factura Presupuesto Aplicacion.....	91
<b>Anexo 3:</b> Impresión del Manual ( 2 ejemplares), Empastado y dos CD .....	92
<b>Anexo 4:</b> Parte frontal del restaurante .....	93
<b>Anexo 5:</b> Salón del restaurante .....	93
<b>Anexo 6:</b> Cocina del restaurante.....	94
<b>Anexo 7:</b> Cafetería del restaurante .....	94
<b>Anexo 8:</b> Entrada bodega de vinos .....	95
<b>Anexo 9:</b> Bodega de vinos .....	95
<b>Anexo 10:</b> Salón subterráneo.....	96
<b>Anexo 11:</b> Baños del restaurante .....	96
<b>Anexo 12:</b> Portada del Manual.....	97
<b>Anexo 13:</b> Contra portada del Manual.....	97
<b>Anexo 14:</b> Diseño de la entrevista.....	98
<b>Anexo 15:</b> Entrega del manual.....	99

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El siguiente proyecto tiene como objetivo la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio para el establecimiento “San Ignacio” utilizando como una herramienta de apoyo para los meseros, con la finalidad de brindar una atención de calidad a sus comensales. El objetivo principal es incrementar conocimiento, técnicas y formas de servicio para los empleados y que lo pongan en práctica al momento de trabajar en el restaurante, de esta manera se incrementara la economía del establecimiento ya que al ofrecer un servicio de calidad se convertirá en un restaurante reconocido tanto por personas nacionales e internacionales.

Para la elaboración del Manual de buenas prácticas de servicio se ha realizado unas entrevistas a los empleados del restaurante, pidiendo sus opiniones acerca del servicio como: fallas al momento de servir, que importante es tener un material de apoyo y sobre todo si ellos se encuentran capacitados para brindar un servicio.

También se ha recopilado la información del manual de fuentes verídicas de esta manera el material escrito posee la información suficiente y se basa en los posibles errores que pueden tener los meseros al momento de servir.

La finalidad de este estudio es incrementar conocimientos a los empleados del restaurante “San Ignacio” de cómo dar un servicio de calidad, incrementando la economía del establecimiento y dar a conocer la gastronomía del Ecuador.

Esta investigación consta de siete capítulos en donde se verifica cada proceso para la elaboración del manual de buenas prácticas de servicio a través de la I+D+I

(Investigación, Desarrollo e Innovación).

---

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**

## ABSTRACT

The following project aims to develop a good service practices manual for "San Ignacio" Restaurant, it will use as a support tool for waiters, in order to provide quality care to their guests.

The main objective is to increase knowledge, techniques and forms of service for employees and put it into practice at the time of working in the restaurant, thus increasing the economy of the establishment since by offering a quality service it will become a Restaurant recognized by both national and international people.

For the elaboration of the of good service practices manual, interviews were conducted with the employees of the restaurant, asking for their opinions about the service such as: faults when serving, how important it is to have a support material and especially if they are trained to provide a good service.

The information of the manual has also been compiled of true sources in this way the written material possesses sufficient information and is based on the possible errors that the waiters may have at the moment of serving.

The purpose of this study is to increase knowledge to employees "San Ignacio" restaurant how to provide a quality service, increasing the establishment economy and publicize the gastronomy of Ecuador.

This research consists of seven chapters where each process is verified for the elaboration of the good service practices manual through R + D + I (Research, Development and Innovation).

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO "SAN IGNACIO" UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## INTRODUCCIÓN

Nuestro país es caracterizado por poseer áreas hoteleras, bares y restaurantes cada uno con su respectiva categoría ya que son reconocidos a nivel nacional, no obstante a pesar que los ecuatorianos somos personas amigables y humildes, al momento de ofrecer un servicio al cliente lo hacen de una manera no adecuada perjudicando la imagen de dicho lugar y con ello disminuyendo el ingreso económico.

Específicamente se ha analizado que en la actualidad aún se mantiene las antiguas técnicas de servicio por ende algunos restaurantes fracasan al momento de brindar su servicio ya que no conocen el nuevo protocolo en este ámbito, otro de los aspectos principal es la falta de capacitación a su nuevo y antiguo personal.

El manual será una herramienta principal para incentivar al dueño del restaurante para realizar capacitaciones semestrales con el objetivo de evaluar constantemente al personal del restaurante, y con ello saber si los empleados están poniendo en práctica lo aprendido en las capacitaciones con la finalidad de poder ofrecer o brindar un servicio de alta calidad a sus clientes y con ello lograr el incremento de la economía de dicho sitio y posteriormente a futuro pueda posesionarse como uno de los mejores restaurantes del centro histórico o a su vez a nivel nacional y pueda ser un lugar de preferencia gracias a sus servicio de alta calidad hacia los clientes.

## CAPÍTULO I

### 1.0 Antecedentes

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Tema:** Manual de Buenas Prácticas para la atención del cliente.

**Autor:** Caltur

**Institución:** Universidad San Ignacio de Loyola

**Año:** 2013

**Conclusión:** De este manual se obtendrá los enfoques específicos de un buen servicio en general.

**Tema:** Manual de buenas prácticas “Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención de clientes en restaurante”

**Autor:** Promotora Miraflores S.A.C.

**Institución:** Instituto Le Cordon Bleu Perú

**Año:** 2013

**Conclusión:** Del presente manual se obtendrá los parámetros principales que se debe tener al recibir al comensal.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Tema:** Propuesta de mejora de calidad del servicio para “Mi Quinta Restaurante” de la parroquia de Calderón, Cantón Quito.

**Autor:** Fuentes Fuentes Christian Giovanni

**Institución:** CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

**Año:** 2017

**Conclusión:** Del presente proceso de titulación se obtendrá la siguiente información las normas de protocolo y generales en un restaurante y por ende la expectativa y satisfacción del cliente.

**Tema:** “Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento”

**Autor:** Mariuxi Bethsabé Cárdenas Rivera, Néstor Daniel Mora Cabrera, Andrea Talina Sánchez Merchán

**Institución:** Universidad de Guayaquil

**Año:** 2013

**Conclusión:** De la presente tesis de igual manera se obtendrá los suficientes conocimientos con respecto a mi tema y como es su desarrollo del mismo.

## **1.01. Contexto**

### **1.01.01. Turismo en el Ecuador**

Ecuador es un país lleno de riqueza natural y animal. La magnitud de la diversidad de la flora y fauna se admira en cada pueblo, ciudad, iglesia, parque nacional o reserva, a cada paso que se da a lo largo y ancho de sus cuatro regiones. Por esta razón Ecuador está considerado como uno de los 17 países con la biodiversidad más grande del planeta, Ecuador posee dos ciudades que fueron declaradas patrimonio cultural de la humanidad que son Quito y Cuenca, tiene también dos patrimonios naturales de la humanidad como se puede nombrar las islas Galápagos y el parque nacional Sangay además se puede encontrar en el Ecuador una reserva mundial de la biósfera, como es el macizo del Cajas. (PROTUREC, 2014)

EL Buen Vivir es un principio constitucional basado en el ‘Sumak Kawsay’, que recoge una visión del mundo, en concreto es: “La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas. (Ministerio de Educacion, 2013)

Ecuador también posee diferentes tipos de turismo y uno de los más importantes es el turismo sostenible, ya que sus recursos naturales y culturales dan el visto bueno para posicionar a esta actividad como uno de los ejes más importantes de la economía nacional. Actualmente, el Plan Nacional para el Buen Vivir señala al Turismo sostenible como una estrategia a largo plazo, que buscará constituir un nuevo modo de desarrollo. (Salvador, 2014)

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

### 1.01.02. Información General de Quito

Pichincha con su capital Quito es una de las ciudades más pobladas, también es el centro político de la ciudad ya que alberga organismos gubernamentales, culturales y comerciales del país y la economía se basa en la agricultura. (TOBAR, 2017)

Quito también es conocida como la carita de Dios, y a su vez es la capital del Ecuador, es una ciudad muy alargada y poco ancha, debido a los condicionantes geográficos. Se extiende 80 km de sur a norte y un promedio de 5 km de este a oeste.

**Altitud:** 2.850 m.s.n.m

**Fecha de creación:** 06 de Diciembre de 1934

**Límites:** **Norte:** volcán Casitagua; **Sur:** Volcán Atacazo; **Este:** falla geológica Quito-Ilumbisi;

**Oeste:** Volcán Pichincha.

**Población:** 2.671.191 (censo población y vivienda 2014)

**Temperatura:** 10 a 25 grados centígrados. (FOROS ECUADOR.EC, 2017)

**Lugares turísticos:** Cuenta con una serie de tesoros coloniales, puestos de manifiesto principalmente en sus iglesias, conventos y museos entre los que se destacan: San Francisco, La Compañía de Jesús, La Merced, San Agustín y Santo Domingo.

Una gran variedad de nevados y volcanes en donde se puede practicar el andinismo. (Quito, 2017)

### 1.01.02.01. Parroquias de Quito

El Distrito Metropolitano de Quito posee un total de 57 Parroquias principales en las cuales podemos nombrar que 28 son urbanas (que conforman la "ciudad de Quito y la cabecera del Distrito) y 28 son Rurales en las cuales encontraremos en los siguientes cuadros. (FOROS ECUADOR.EC, 2014)

**Tabla 1**  
**Parroquias Urbanas de Quito**

Parroquias Urbanas de Quito	
1. Parroquia Carcelén	15. Parroquia Itchimbia
2. Parroquia Centro Histórico	16. Parroquia Jipijapa – Quito
3. Parroquia Chillogallo	17. Parroquia Kennedy
4. Parroquia El Inca	18. Parroquia La Argelia
5. Parroquia Comité del Pueblo	19. Parroquia La Ecuatoriana
6. Parroquia La Concepción	20. Parroquia La Ferroviaria
7. Parroquia Comité del Pueblo	21. Parroquia La Libertad
8. Parroquia Cotocollao	22. Parroquia La Mena
9. Parroquia Comité del Pueblo	23. Parroquia Ponceano
10. Parroquia Guamaní	24. Parroquia Puengasí
11. Parroquia Chimbacalle	25. Parroquia Quitumbe
12. Parroquia La Magdalena	26. Parroquia Rumipamba
13. Parroquia Iñaquito	27. Parroquia San Bartolo
14. Parroquia Solanda	28. Parroquia San Juan

**Fuente:** (FOROS ECUADOR.EC, 2014)

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Tabla 2**  
**Parroquias Rurales de Quito**

Parroquias Rurales de Quito	
1. Parroquias Rurales de Quito	15. Parroquia Calderón – Quito
2. Parroquia Amaguaña	16. Parroquia Nayón
3. Parroquia Calacalí	17. Parroquia Nono
4. Parroquia Calderón – Quito	18. Parroquia Pifo
5. Parroquia Checa – Quito	19. Parroquia Píntag
6. Parroquia Conocoto	20. Parroquia Pomasqui
7. Parroquia Cumbayá	21. Parroquia Yaruquí
8. Parroquia El Quinche	22. Parroquia Puéllaro
9. Parroquia Guangopolo	23. Parroquia Puembo
10. Parroquia Guayllabamba	24. Parroquia San Antonio - Quito
11. Parroquia La Merced	25. Parroquia San José de Minas
12. Parroquia Llano Chico	26. Parroquia Tababela
13. Parroquia Lloa	27. Parroquia Tumbaco
14. Parroquia Nanegal	28. Parroquia Zámiza

**Fuente:** (FOROS ECUADOR.EC, 2014)

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

En Quito podemos encontrar varios atractivos turísticos como son:

**Tabla 3**  
**Atractivos Turísticos de Quito**

Atractivos Turísticos de Quito	
1. Centro Histórico	9. Teleférico de Quito
2. Iglesia de la Compañía de Jesús de Quito	10. El Panecillo
3. La Plaza Foch	11. Mitad del Mundo
4. Parque La Carolina	12. Museo del Palacio de Carondelet
5. Basílica del Voto Nacional	
6. Vulcano Park	
7. Plaza de la Independencia	
8. Museo Capilla del Hombre	

**Fuente:** (FOROECUDOR.EC, 2017)

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

## **1.02. Justificación**

Hoy en día el Ecuador ha sido conocido por una amplia gama de biodiversidad como su flora y su fauna, lugares turísticos y por su gastronomía siendo así que se ha convertido en uno de los lugares preferidos a visitar.

En actualidad al momento de brindar un servicio de alta calidad al cliente se lo ha descuidado con el pasar de los días, es por ese motivo que el proyecto de la elaboración un manual de buenas prácticas de servicio se lo implementara en el restaurante “San Ignacio” para poder rescatar y aprender las técnicas de servicio al cliente con el cual se podrá brindar un servicio de alta calidad.

Con la implementación de dicho manual se mejorará varios aspectos tales como un servicio de alca calidad, y que el restaurante sea conocido y pueda convertirse un sitio de preferencia.

Además, las personas beneficiadas serán los comensales y principalmente el dueño de dicho restaurante ya que podrá incrementar su economía y dar más fuentes de trabajo.

La elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio brindará una amplia alternativa de información verídica y sencilla que los empleados podrán entender y ponerlas en práctica al momento de atender a los clientes.

El método de capacitar a sus empleados será por lo menos de dos a tres meses al año ya que esto ayudará a que se actualicen en las nuevas técnicas con la ayuda del manual.

### 1.03. Definición del Problema Central

Quito es una ciudad muy conocida por su gastronomía, pero la falta de un buen servicio al cliente por lo que produce pérdidas económicas en los establecimientos de comida.

Este problema se ha ido incrementando por la falta de conocimientos y las actuales técnicas de servicio en los restaurantes.

**Tabla 4**  
**Escalas**

Escalas	Rango
1	Bajo
2	Medio Bajo
3	Medio
4	Medio Alto
5	Alto

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

#### **Análisis**

En la siguiente tabla se dará a conocer los valores con los cuales se calificara la matriz T, teniendo en cuenta la intensidad y potencial de cambio de dicha matriz, haciendo referencia a las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras, por lo tanto, se calificará de la siguiente manera en una escala y rango con los valores de 1 como bajo, 2 medio bajo, 3 medio, 4 medio alto y 5 alto

#### 1.04. Definición de Marco Lógico

El Marco Lógico es una herramienta que ayuda al proceso de elaboración, ejecución y evaluación de proyectos, se basa en centrar cada objetivo y en orientar hacia los grupos que se beneficiaran y es de gran ayuda en la comunicación de todas las partes interesadas del proyecto. (Díaz, 2018)

**Tabla 5**  
**Análisis de Fuerzas “T”**

<b>Problema agravado</b>	<b>Problema central</b>				<b>Problema resuelto</b>
Escasa información sobre las nuevas técnicas de servicio, su normativa y el buen trato de los empleados hacia los clientes que visitan el restaurante.	Carencia de un manual sobre las nuevas técnicas de servicio para el negocio de un restaurante.				Elaboración del manual de buenas prácticas de servicio al cliente en el restaurante.
<b>Fuerzas impulsadoras</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>Fuerzas bloqueadoras</b>
Gestionar una colaboración con el administrador del restaurante para implementar un manual de buenas prácticas de servicio.	2	4	4	2	Escaso apoyo por parte del administrador del restaurante.
Empoderamiento del proyecto por parte de los empleados.	2	4	4	2	Desinterés por parte de los empleados en adquirir nuevos conocimientos del contenido que posee el manual.
Investigar todo lo referente a las buenas prácticas de servicios y su normativa.	2	5	4	3	Limitada información sobre las técnicas de buenas prácticas de servicio en el restaurante.
Obtener el auspicio para el diseño y elaboración del manual.	2	4	4	2	Carencia de recursos económicos para replicar el manual de buenas prácticas de servicio.
Colocar ubicación GPS del restaurante en la página web oficial del restaurante.	2	5	5	2	Carencia de parqueaderos en el centro histórico de Quito y Vías extremadamente poblada.

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

## **Análisis**

En la presente tabla se encontrará los tres tipos de problemas de la matriz “T” siendo así que en la parte superior central se encuentra el problema principal de nuestro proyecto el cual es carencia de un manual sobre las nuevas técnicas de servicio para el negocio de un restaurante.

En la parte superior izquierda se encuentra el problema agravado el cual consiste en la situación negativa de nuestro proyecto el cual es la escasa información sobre las nuevas técnicas de servicio, su normativa y el buen trato de los empleados hacia los clientes que visitan el restaurante.

La parte superior derecha se encuentra el problema resuelto el cual es la solución que se dará ha dicho proyecto y que consiste en la Elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio al cliente en el restaurante.

En la parte central izquierda de la tabla se encuentra las fuerzas impulsadoras las cuales son las ayudas que se recibirá para poder elaborar este proyecto de forma factible y también son aquellas que se toman en cuenta de forma positiva los aspectos que podrán ayudar a promover este proyecto y a su vez lograrán ayudar a mejorar la situación negativa que impide la elaboración de dicho manual.

En la parte central derecha encontraremos las fuerzas bloqueadoras, en las cuales se toma en cuenta los aspectos negativos de las fuerzas impulsadoras. Esta tabla será califica en dos partes la Intensidad representada con el símbolo “I” que tiene un valor de 1 a 3 puntos y el Potencial de Cambio representado con el símbolo “PC” que tendrá una valoración de 3 a 5 puntos. Según sea necesaria la intensidad o el potencial de cambio.

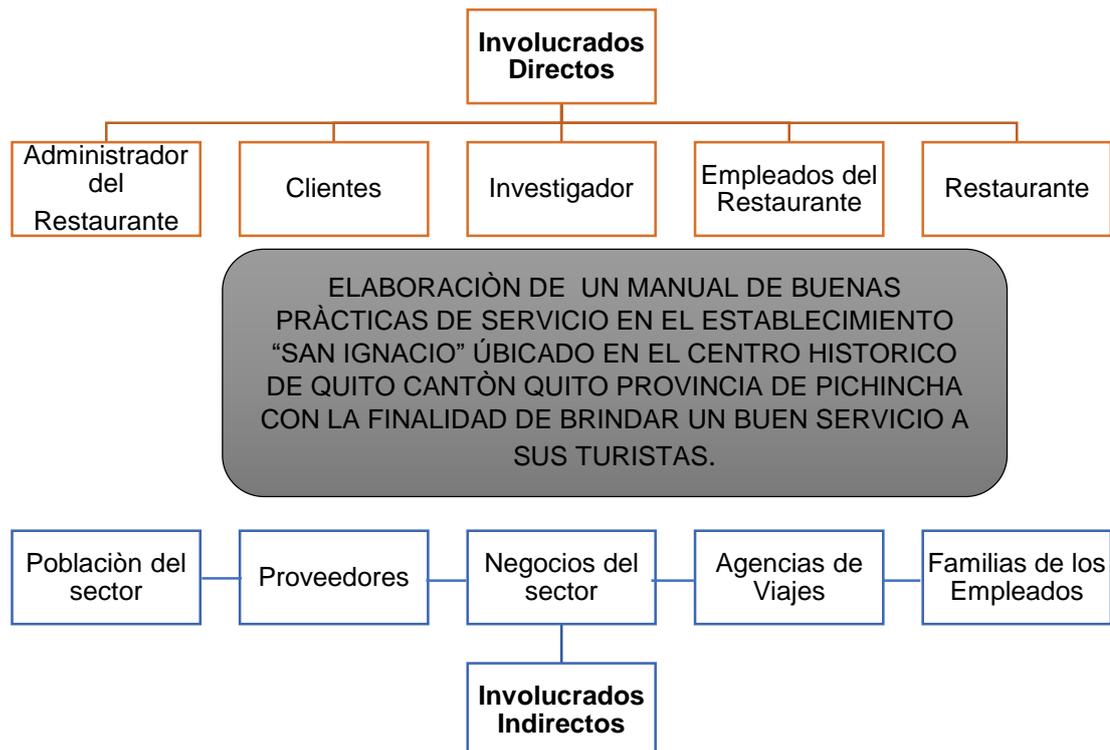
---

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**

## CAPÍTULO II

### 2.0. Análisis de Involucrados

#### 2.01. Mapeo de Involucrados



**Figura 1**  
**Mapeo de Involucrados**  
Elaborado por: Fabricio Taipe

#### Análisis

En la presente figura encontraremos el mapeo de los involucrados directos e indirectos. En el instante de la ejecución del proyecto se podrán beneficiar los involucrados directos en los cuales podemos mencionar: al administrador del restaurante, clientes, investigador, empleados del restaurante y el mismo restaurante ya que el manual será realizado en ese lugar por otra parte encontramos los involucrados indirectos ya que son los que se beneficiaran de forma indirecta.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO "SAN IGNACIO" UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## 2.02. Análisis de Involucrados

**Tabla 6**

**Matriz de Análisis de Involucrados**

Beneficiarios	Directos	Indirectos	%
Administrador del Restaurante	X		20%
Clientes	X		15%
Investigador	X		10%
Empleados de Restaurante	X		10%
Restaurante	X		10%
Población		X	5%
Proveedores		X	10%
Negocios del Sector		X	5%
Agencias de Viajes		X	5%
Familia de los Empleados		X	10%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

### Análisis

En la siguiente tabla encontraremos los porcentajes 0% al 100% ya que estos serán la calificación de cada uno de los involucrados siendo así que el mayor beneficiario es el Administrador del restaurante obteniendo un porcentaje de 20% porque es donde se realizara el proyecto, siendo así que algunos involucrados ya sean directos o indirectos tienen un porcentaje de 5% ya que en ellos el proyecto no se enfoca de lleno pero son de suma importancia ya que aportaran al este trabajo de titulación.

### 2.03. Matriz de Análisis y Selección de Involucrados

**Tabla 7**  
**Matriz de Análisis y Selección de Involucrados**

<b>Actores involucrados</b>	<b>Interés sobre el problema central</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos, mandatos, Capacidades</b>	<b>Interés sobre el proyecto</b>	<b>Conflictos potenciales</b>
<b>Administrador del Restaurante</b>	Expandir la normativa y el buen trato a los comensales	Desinterés en la aprobación del proyecto por parte del dueño del restaurante	Artículo 21 pertenece al capítulo VI (Reglamento de Restaurantes)	Incrementar los recursos económicos para el restaurante, gracias a la elaboración del manual	Carencia de un manual de buenas prácticas de servicio en el restaurante
<b>Clientes</b>	Obtener un excelente servicio brindado por parte de los empleados	Comensales insatisfechos por el servicio brindado en el restaurante	Artículo 25 pertenece al capítulo VII (Reglamento de Restaurantes)	Incrementar la afluencia de comensales gracias al servicio brindado	Pérdida de clientes por la insatisfacción del servicio brindado por parte del Restaurante
<b>Investigador</b>	Contribuir con el restaurante, para que los meseros se capaciten en técnicas de servicio y logren brindar un buen servicio a los clientes.	Falta de recursos económicos para la impresión del manual	Artículo 57 pertenece al capítulo XI (Ley de Turismo)	Implementar información necesaria para la elaboración del manual de buenas prácticas de servicio	Limitada ayuda por parte del restaurante al investigador para la producción del manual
<b>Empleados del Restaurante</b>	Ayudarse del manual para poder brindar un servicio de alta calidad a sus comensales.	Desconocimiento de la normativa y técnicas para brindar un servicio de alta calidad	Artículo 4 pertenece al capítulo I (Reglamento de Restaurantes)	Aumento de conocimiento gracias al manual y mejorar el servicio a sus comensales	Desinterés por parte de los empleados en aprender nuevas formas y técnicas de servicio
<b>Restaurante</b>	Contar con un	Desconocimiento de la	Artículo 5 pertenece	Posesionar al	Carencia de publicidad del

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

	manual de buenas prácticas que contenga la información adecuada para brindar un buen servicio.	ubicación del restaurante por parte de las personas de otros sectores de la ciudad.	al capítulo III (Ley de Turismo)	restaurante como uno de los mejores a nivel nacional e internacional.	restaurante al ofrecer sus menús o platos a la carta.
<b>Población</b>	Visitar un restaurante con los precios más bajos	Desinterés por visitar el restaurante	Artículo 42 pertenece al capítulo X (Ley de Turismo)	Comensales satisfechos por el servicio brindado por parte de los empleados	Desconocimiento del tipo de servicio que brindan en el restaurante
<b>Proveedores</b>	Lograr obtener recursos económicos	Cancelar la venta de productos al restaurante	Artículo 35 pertenece al capítulo VII (Ley de Turismo)	Distribuir productos de alta calidad al restaurante	Desinterés de los proveedores en traer los productos al restaurante
<b>Negocios del Sector</b>	Aumento de economía de los negocios aledaños	Incremento de los costos de los productos	Artículo 11 pertenece al capítulo IV (Ley de Turismo)	Ventas elevadas de los productos a un precio estable	Incremento excesivo de los productos
<b>Agencias de Viajes</b>	Extensiones de sus paquetes turísticos	El servicio brindado no es el esperado por parte de los turistas	Artículo 5 pertenece al capítulo II (Ley de Turismo)	Lograr que el servicio brindado sea uno de los mejores	El restaurante no está marcado como opción para su itinerario
<b>Familia de los Empleados</b>	Apoyarse en el manual para poder brindar la suficiente información en sus hogares	Brindar un mal servicio al momento de llegar un visitante	Artículo 5 pertenece al capítulo II (Ley de Turismo)	Adaptación de conocimientos brindados por los empleados del restaurante	Desinterés en brindar un mejor servicio a sus visitas

Elaborado por: Fabricio Taipe

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## **Análisis**

En la presente tabla llamada Matriz de análisis y selección de involucrados se encontrará los problemas e intereses que hemos planteado en la investigación siendo así que encontramos los involucrados directos e indirectos ya que son aquellos que se beneficiaran de dicho proyecto utilizando como ayuda las leyes que ejercen en el Ecuador mediante la Ley de Turismo.

En esta matriz se enfocará y evaluará a los involucrados en cinco aspectos muy importantes los cuales son: interés sobre el problema central en el cual se busca una forma de ayudar al proyecto y con ello pueda ser factible al momento de su producción. El problema percibido en el cual se hallará aquellos problemas que nos impiden proyectar de forma verídica el trabajo y por ende es un obstáculo a la ejecución del proyecto.

Los mandatos son aquellos artículos que se asemejan a nuestro proyecto y de los cuales nos podemos basar en las leyes del turismo y así poder saber qué requisitos se necesita para que los involucrados de este proyecto se pueda beneficiar de forma directa e indirecta.

Continuando con la tabla se encontrará el interés sobre el proyecto, el cual se enfoca en la búsqueda de una solución para poder ayudar al restaurante a mantener y generar nuevas ganancias económicas mediante la elaboración de dicho proyecto.

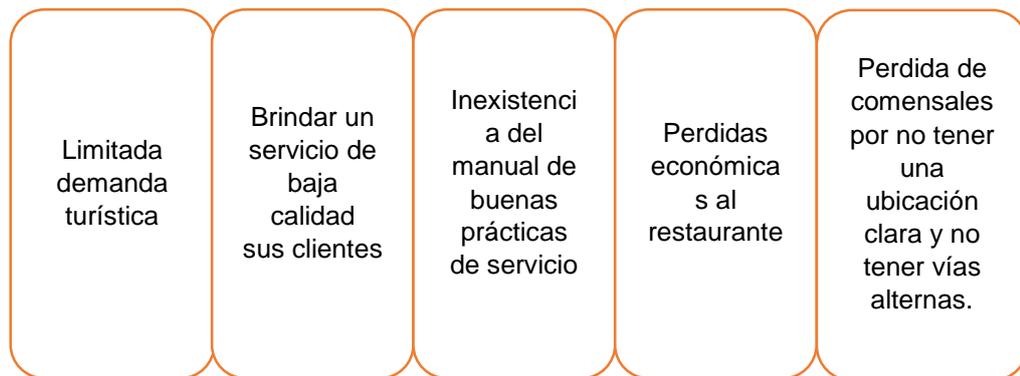
Finalmente se encuentran los conflictos potenciales los cuales son los problemas que tendremos al momento de ofrecer el servicio al cliente para que este pueda quedar satisfecho, también es el desinterés de los involucrados ya sean directos o indirectos.

## CAPÍTULO III

### 3.0. Problemas y Objetivos

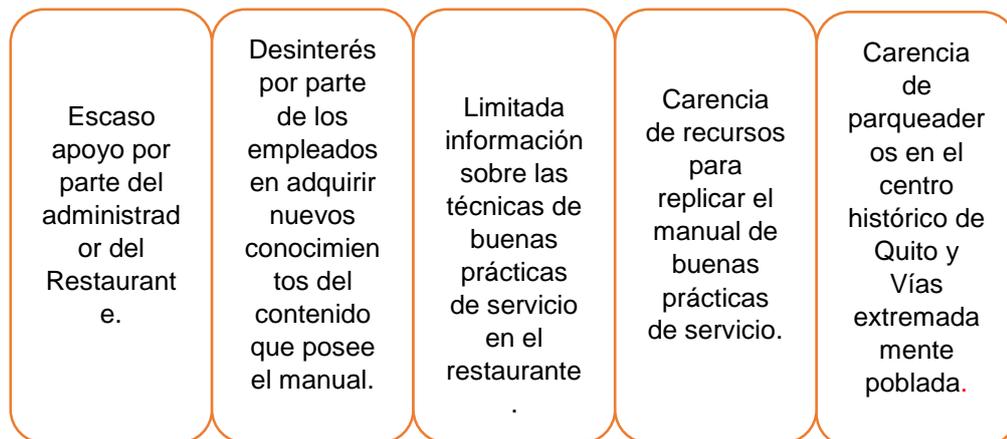
#### 3.01. Árbol de Problemas

##### Efectos



Carencia de un manual sobre las nuevas técnicas de servicio para el negocio de un restaurante.

##### Causas



**Figura 2**  
**Árbol de problemas**  
**Elaborado por:** Fabricio Taipe

## Análisis

En la siguiente figura se encuentra el árbol de problemas, la cual en su estructura posee la problemática que tiene el proyecto y es de gran ayuda para poder encontrar una solución al problema principal por el cual los clientes no prefieren ir al restaurante de forma a menudo. Este árbol está distribuido en tres partes muy fundamentales las cuales son:

En la parte central se observara el problema ya enfocado para el proyecto en cual fue planteado de la matriz “T”.

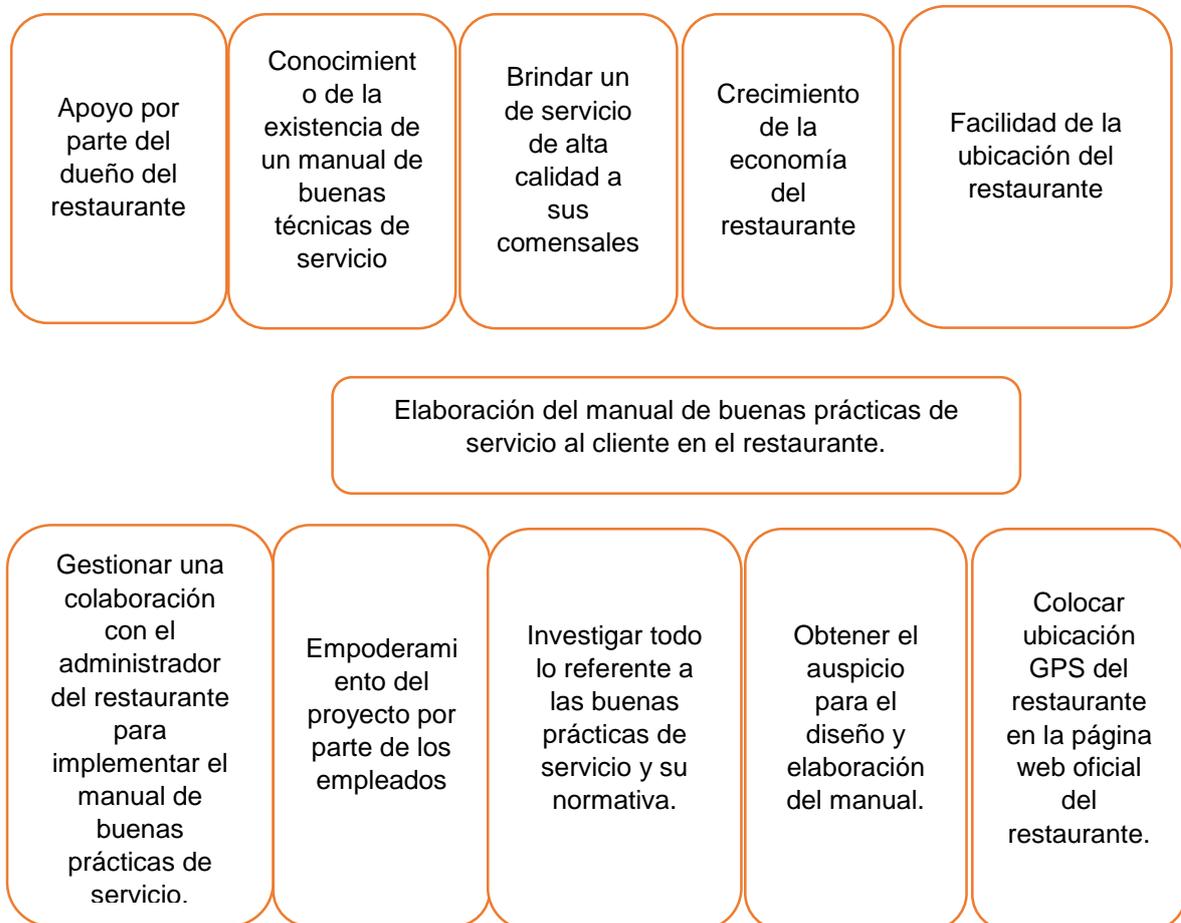
Posteriormente encontramos las causas las cuales fueron planteadas en la matriz “T” en la parte de las fuerzas bloqueadoras y con ello se ha verificado los problemas que se encuentran dentro del restaurante.

Los efectos son una solución mínima a la situación mejorada de las causas que se obtiene para poder ayudar al restaurante y por ende sea visitado con más frecuencia por los clientes y con ellos puedan recomendar a otras personas.

El árbol de problemas es aquel que con lleva las causas y efectos de la problemática que se encontró en el restaurante, con ello se ha colocado varias soluciones para mejorar la situación de dicho lugar.

### 3.02. Árbol de Objetivos

#### Fines



**Figura 3**

#### Árbol de Objetivos

Elaborado por: Fabricio Taipe

#### Análisis

En la siguiente figura encontramos el árbol de objetivos en el cual se detalla mediante los medios y fines como podemos aportar al proyecto en el restaurante siendo así que si se elabora el manual de buenas prácticas de servicio se ayudara a que el administrador del restaurante pueda continuar con las capacitaciones a sus empleados y con ello brindar un mejor servicio a sus clientes y de esta manera se elevaría su economía para mejorías y nuevos equipamientos en dicho lugar y el restaurante seria posesionado como uno de los mejores a nivel nacional.

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## CAPÍTULO IV

### 4.0. Análisis de Alternativas

Una vez concluido el árbol de objetivos se empieza a analizar las dudas e inquietudes de dicho tema. Analizando el tema se puede encontrar varios fines o ideas positivas con el cual podemos ayudar a mejorar la localidad donde se realiza el proyecto.

#### 4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

**Tabla 8**  
**Categorías**

1 – 5	Bajo
6 – 11	Medio bajo
12 – 17	Medio alto
18 –?	Alto

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

#### **Análisis**

En esta tabla se detallan las escalas del análisis de alternativas, en la cual de 1 – 5 representa bajo, de 6 – 11 medio bajo, de 12 – 17 medio alto y de 18 - ? alto. Para que el proyecto pueda ser considerado factible la escala debe proporcionar como resultado un valor igual o superior a 12.

**Tabla 9**  
**Matriz de Análisis de Alternativas**

<b>Objetivos</b>	<b>Impacto sobre el proyecto</b>	<b>Factibilidad técnica</b>	<b>Factibilidad financiera</b>	<b>Factibilidad social</b>	<b>Factibilidad política</b>	<b>Total</b>	<b>Categoría</b>
Gestionar una colaboración con el administrador del restaurante para implementar un manual de buenas prácticas de servicio	4	2	2	5	2	14	Medio Alto
Empoderamiento del proyecto por parte de los empleados	4	3	2	3	4	16	Medio Alto
Investigar todo lo referente a las buenas prácticas de servicio y su normativa.	4	3	2	3	2	14	Medio Alto
Obtener el auspicio para el diseño y elaboración del manual.	4	3	2	4	2	15	Medio Alto
Colocar ubicación GPS del restaurante en la página web oficial del restaurante.	4	4	2	3	3	16	Medio Alto
<b>Total</b>	20	15	10	16	14	75	

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

## **Análisis**

En la presente tabla llamada Matriz de análisis de alternativas se analizó los objetivos planteados en el trabajo de titulación los cuales son:

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**

- Gestionar una colaboración con el administrador del restaurante para implementar un manual de buenas prácticas de servicio.
- Empoderamiento del proyecto por parte de los empleados.
- Investigar todo lo referente a las buenas prácticas de servicio y su normativa,
- Obtener el auspicio para el diseño y elaboración del manual
- Colocar ubicación GPS del restaurante en la página web oficial del restaurante.

Esta tabla se calificara bajo los siguientes aspectos que son: Impacto sobre el proyecto en el cual se calificara que tanto influirá este en el proyecto,

Factibilidad técnica en este aspecto se tendrá en cuenta que técnicas se utilizara en dicho proyecto.

En lo financiero se encuentra todo lo referente a los recursos económicos que son de gran ayuda al investigador a financiar la elaboración del manual de buenas prácticas de servicio para el restaurante San Ignacio.

En lo social se verá la mejora a la población al momento de mejorar el servicio dentro del restaurante y finalmente se encuentra la factibilidad política en la cual se centra en las leyes del turismo.

La suma de la calificación de los objetivos planteados es de categoría medio alto ya que nos da un puntaje de 75 lo que nos indica que es un proyecto viable para el Restaurante.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

#### 4.02. Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos

**Tabla 10**  
**Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos**

<b>O</b>	<b>Factibilidad de lograrse Alto – Medio – Bajo (4 – 2 – 1)</b>	<b>Impacto en género Alto – Medio – Bajo (4-2-1)</b>	<b>Impacto ambiental Alto – Medio – Bajo (4 – 2 – 1)</b>	<b>Relevancia Alto – Medio – Bajo (4 – 2 – 1)</b>	<b>Sostenibilidad Alto – Medio – Bajo (4 – 2 – 1)</b>	<b>Total</b>
<b>B</b>	Gestionar una colaboración con el administrador del restaurante para implementar un manual de buenas prácticas de servicio	Intervención de hombres y mujeres sin exclusividad de genero	Causar el menor impacto posible con la disminución de la publicidad impresa	Ganancias económicas para el dueño y los empleados del restaurante	Se basa en los ejes de sostenibles Económicamente rentable y ambientalmente amigable	<b>33 – 44 medio bajo</b>
<b>J</b>	Empoderamiento del proyecto por parte de los empleados	Apoyo logístico técnico de mujeres y hombres	Capacitaciones virtuales e impresiones en hojas reciclables para evitar la contaminación	La llegada de comensales al restaurante será relevante ya que traerá ganancias al restaurante	Obtener información necesaria para formar los pilares de la sostenibilidad	22 – 32 Bajo
<b>E</b>	Investigar todo lo referente a las buenas prácticas de servicio y su normativa.	Aceptación del manual por parte de la población con equidad de género	Obtener información virtual para evitar las impresiones innecesarias	Comensales satisfechos por haber recibido un servicio de alta calidad	Buscar información que abarque todo lo referente a la normativa del proyecto	33 – 44 Medio Bajo
<b>T</b>						
<b>I</b>						
<b>V</b>						
<b>O</b>						

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

<b>S</b>	Obtener el auspicio para el diseño y elaboración del manual.	Socializar con todos los comensales el manual sin discriminación de género	Imprimir un ejemplar en hojas reciclables para evitar el menor impacto ambiental	Ganancias económicas y aumento de comensales	Cumplir con las normas y reglas que disponga el dueño del restaurante	45 – 66 Medio Alto
	Colocar ubicación GPS del restaurante en la página web oficial del restaurante.	Información disponible para el público en general sin exclusividad de género	Brindar información virtual y ubicación de señaléticas para la ubicación del restaurante	Incrementación de comensales gracias a la ubicación exacta del restaurante	Colocación de la señalética necesaria para la ubicación del restaurante	67 – ? Alto
Implementación de un manual de buenas prácticas de servicio	17	18	16	17	17	<b>85</b>

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

### **Análisis**

En la presente tabla se verificara la viabilidad del proyecto en cinco diferentes aspectos tales como:

- Factibilidad de lograrse en donde se ubicara los objetivos, ya que estos son las fuerzas impulsadoras que fueron planteados en la Matriz “T”.
- Impacto en género en donde se muestra que el proyecto será realizado y mostrado para todas las personas en general sin discriminación de género por ende se aceptara la ayuda de todo tipo de personas.
- Impacto ambiental aquí se tomara en cuenta qué cantidad habrá de contaminación al momento de elaborar dicho proyecto, teniendo en cuenta

---

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**

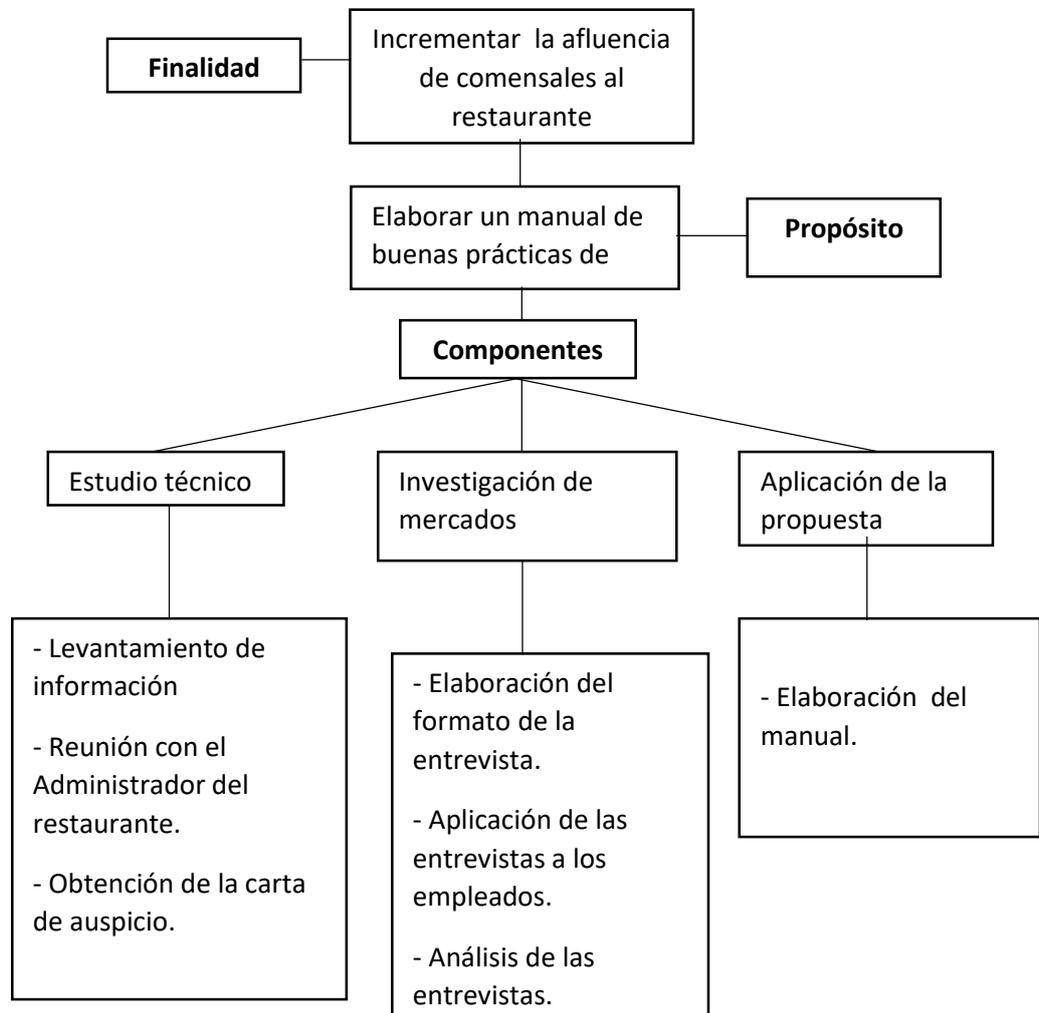
que se debe imprimir ejemplares del manual. Lo mejor sería imprimir en hojas de papel reusable ya que sería una forma de reusar o se podría crear un manual virtual o usar objetos reciclables para que posteriormente se pueda disminuir la contaminación ambiental.

- Relevancia en este aspecto se mostrara las mejoras que se evidenciaran en el Restaurante durante y al finalizar el proyecto.
- La sostenibilidad ya que son los aspectos que se debe cumplir para la mejoría de dicho lugar donde se implementara el proyecto.

Los objetivos en la tabla poseen un valor de 85 puntos, lo que determina la factibilidad para implementar el proyecto, el cual será respaldado por el administrador del restaurante para que se pueda realizar el manual sin ningún problema y con ello ya pueda capacitar a sus empleados para lograr obtener más clientes nacionales y extranjeros, con esto se pueda observar una mejora en las técnicas de servicio al cliente,

El restaurante tendrá un manual específico a las necesidades de los empleados y esto les ayudara a mejorar en los aspectos que han fallado.

#### 4.03. Diagrama de estrategias



**Figura 4**  
**Diagrama de estrategias**  
**Elaborado por:** Fabricio Taipe

#### Análisis

En la siguiente figura se logra observar las estrategias que se encuentran distribuidas en cuatro fases que van desde la parte inferior a la parte superior y se empieza por: Las actividades las que se debe proyectar en una visión de corto plazo, en las cuales se ha recopilado la siguiente información:

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

- Levantamiento de información.
- Reunión con el Administrador del restaurante.
- Obtención de la carta de auspicio.
- Elaboración del formato de la entrevista.
- Aplicación de entrevistas a los empleados.
- Análisis de las entrevistas.
- Elaboración del manual.

En la siguiente fase de esta figura se encuentra los siguientes componentes:

estudio técnico, investigación de mercado y la aplicación de la propuesta, los cuales son de suma importancia ya que gracias a estos llegaremos al propósito del proyecto que se indicara en la siguiente fase.

El propósito pertenece a la tercera fase el cual consiste en elaborar un manual de buenas prácticas de servicio al cliente para que posteriormente sea aplicado en el restaurante, finalmente nos encontramos en la fase cuatro la cual es la finalidad de dicho proyecto que es: Incrementar la afluencia de los comensales al restaurante y con ello sea posesionado como uno de los mejores de dicho lugar.

De esta manera aumentaran su nivel económico el cual les ayudara en sus vidas diarias.

#### 4.04. Matriz de Marco Lógico

**Tabla 11**  
**Matriz de Marco Lógico**

<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>Finalidad</b> Incrementar la afluencia de los comensales al restaurante	Conseguir el 100% de la afluencia de comensales para el año 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Análisis</li> </ul>	Obtener el patrocinio del restaurante para promover el manual.
<b>Propósito</b> Diseñar una manual de buenas prácticas de servicio.	Desarrollar la promoción turística al 100% para el año 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Visitas de campo</li> </ul>	Buscar nuevas técnicas de servicio para promocionar el manual en restaurante.
<b>Componentes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio técnico.</li> <li>• Investigación de mercados.</li> <li>• Aplicación de la propuesta.</li> </ul>	Concluir el proceso de titulación al 100% para diciembre del año 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de titulación impresa</li> </ul>	Desarrollar y fomentar la propuesta planteada.
<b>Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento de información.</li> <li>• Reunión con el Administrador del restaurante.</li> <li>• Elaboración de entrevistas.</li> <li>• Análisis de la entrevista.</li> <li>• Elaboración del manual.</li> </ul>	Material impreso: \$ 48.78	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proformas</li> <li>• Facturas</li> </ul>	Contar con la información necesaria para la elaboración del manual.

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## Análisis

En la siguiente tabla denominada Matriz del marco lógico se puede observar cuatro aspectos muy importantes los cuales son:

- Finalidad: es el objetivo que se quiere lograr en este proyecto, ya que con ello se podrá ayudar de manera satisfactoria al restaurante, logrando incrementar la afluencia de comensales a dicho establecimiento y aumentar ganancias económicas.
- El propósito: Es la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio para el restaurante San Ignacio con la finalidad de mejorar el servicio dentro del establecimiento, este material escrito se podrá utilizar en las capacitaciones.
- Los componentes: son los ámbitos en los cuales buscaremos la información.
- Las actividades: son las acciones que se realizara para poder elaborar el manual con la ayuda de varios factores.

Los indicadores son acciones que se planea cumplir con la ayuda del proyecto a realizar como por ejemplo:

- Conseguir el 100% de la afluencia de comensales para el año 2019
- Desarrollar la promoción turística al 100% para el año 2019

Los medios de verificación son aquellas acciones que se deberá realizar para buscar información y poder empezar con la elaboración de manual a través de entrevistas y analizarlas para poder buscar temas específicos que se necesitaría para el contenido del manual, posteriormente se realizó visitas de campo para poder

observar las falencias que tienen los meseros al momento de brindar el servicio dentro del restaurante.

En los medios de verificación abarca también lo que es el trabajo de titulación impresa ya que al finalizar dicho proyecto se tiene que entregar para ayuda futura de los nuevos estudiantes, las proformas y las facturas son muy importantes ya que con ello podemos respaldar los gastos de todo nuestro proyecto.

Los supuestos son las acciones que se debe tomar en cuenta antes de realizar dicho proyecto por ejemplo:

- Obtener el patrocinio del restaurante para promover el manual: servirá de mucha ayuda que con la aprobación del administrador del restaurante se puede hacer levantamiento de lugar, tomar fotografías dentro del restaurante y por supuesto saber que técnicas de servicio sería bueno implementar en dicho manual.
- Buscar nuevas técnicas de servicio para promocionar el manual en restaurante.: para el manual se buscara información clara y que técnicas se podrán implementar para el contenido del manual.
- Desarrollar y fomentar la propuesta planteada: el manual será elaborado y entregado al administrador del restaurante para que pueda ser aprobado.
- Contar con la información necesaria para la elaboración del manual: el contenido del manual deberá tener información clara y concisa para un buen entendimiento por parte de las personas que vayan hacer capacitadas y posteriormente puedan aplicar al momento de servir al cliente dentro del restaurante.

## **CAPÍTULO V**

### **5.0. Propuesta**

La ciudad de Quito es la capital del Ecuador se encuentra a una altura de un promedio de 2 820 metros m.s.n.m y a 25 kilómetros de la línea ecuatorial, la capital del Ecuador disfruta de días templados y noches frescas durante casi todo el año. El clima en los Andes varía de acuerdo con la altitud y la época del año. En Quito las temperaturas oscilan entre 7° C en las noches y 26° C al mediodía .Tiene sólo dos estaciones visibles: húmeda y seca. La estación húmeda es llamada invierno y la seca, verano. (Halberstadt, 2013)

#### **5.01. Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución**

##### **Definiciones revisar**

##### **¿Qué es un Manual?**

Es un material escrito con el propósito de recopilar datos e información acerca de un tema correspondiente, esta debe ser sistemáticamente y organizada, con el fin de aportar o ayudar a quien lo lee. (Cardenas, 2015)

Podemos encontrar los siguientes tipos de Manuales:

##### **Organización**

Se encarga de resumir el manejo de una empresa, organizando cada función de las diversas áreas que existe dentro de una empresa.

##### **Departamental**

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

Este manual se enfoca en las actividades que realizan el personal dentro de cada área al que pertenece y su función que cumple dentro de la empresa.

### **Política**

Se enfoca en las normas, reglas y políticas dentro de una empresa en particular.

(Sánchez, 2014)

### **Múltiple**

Se enfoca en exponer distintas cuestiones dentro de una empresa y la información debe ser clara y concisa.

### **Charlas**

Es un material didáctico ya que une alguna actividad con la conducta, se caracteriza en que se lo aplica en grupos de esta manera se fundamenta conocimientos de una empresa, se deben tener pleno conocimiento de los procedimientos que se han de seguir para realizar las actividades. (Sánchez, 2014)

### **Turismo**

Se trata del desplazamiento de personas de su lugar habitual a otro de manera voluntaria, este no debe sobrepasar el año y conlleva en la prestación de servicios, existen diferentes motivaciones para realizarlo. (Turismo, 2017)

### **Administración**

La administración es un método científico que se deben cumplir con cada norma o procedimiento con el fin de poder controlar de una manera eficiente y eficaz para

poder alcanzar los objetivos y de esta manera poder utilizar los recursos disponibles.

(Pacha, 2013)

### **Potencial**

Es la acción en la cual el ser humano puede llegar a cumplir varios objetivos que se ha planteado durante su vida ya sea escolar, colegial, universitaria o en trabajo laboral sin importar las barreras que encuentre en su vida. (Cruz, 2013)

### **Atractivo**

Consiste en un lugar llamativo en aspectos de cultura, religión o tradiciones, etc. Que atrae a turistas a visitarlo, en donde se puede realizar turismo de ocio, aventura y diversión. (Herrera, 2015)

### **Patrimonio**

Es el conjunto de bienes que suele poseer una persona ya sea de forma económica o material, esto se lo utiliza de forma simbólica. (Gardey, 2013)

### **Sostenibilidad**

Es el equilibrio entre la economía, el cuidado ambiental y el bienestar social con el fin de cumplir las necesidades que existan sin dañar los bienes tangibles y mantenerlos para las generaciones futuras. (Estèvez, 2013)

### **Gestión**

Al momento que se proyecta un trabajo se debe proyectar cada proceso, ejecución, monitoreo con la finalidad de mantener una consistencia y los resultados deben ser alineados con los objetivos de esta manera agregar mejoras o

innovaciones. (Grover, 2017)

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Tabla 12**  
**Planta Hotelera del Centro Histórico de Quito**

Hotel	Dirección	Categoría
Casa El Edén	Calle Esmeraldas Oe3-30 y Guayaquil, Centro histórico, EC170401 Quito, Ecuador	4 Estrellas
La Casona de la Ronda Hotel Boutique Patrimonial	Calle Morales OE1- 160 , Centro histórico, EC170104 Quito, Ecuador	4 Estrellas
Casa San Marcos Hotel Boutique	Junín E 1-36 y Montufar, Centro histórico, EC170130 Quito, Ecuador	5 Estrellas
Hotel Boutique Portal de Cantuña	Bolívar Oe6-105 y Cuenca, Centro histórico, 170515 Quito, Ecuador	3 Estrellas
Hotel Real Audiencia	Calle Bolívar Oe-3- 18 y Calle Guayaquil, Centro histórico, 170593 Quito, Ecuador	3 Estrellas
Plaza Grande Hotel	García Moreno y Chile (esquina), Centro histórico, 170150 Quito, Ecuador	5 Estrellas
Hotel Casa Gangotena	Bolívar Oe6-41 y Cuenca, Centro histórico, EC170150 Quito, Ecuador	5 Estrellas
Hotel Casa Ecuatreaures Centro Histórico	Benalcázar N9-53 y Oriente, Centro histórico, 170130 Quito, Ecuador	3 Estrellas
Hotel El Relicario Del Carmen	Venezuela 1041 Y Olmedo (N6-43), Centro histórico, 170150 Quito, Ecuador	4 Estrellas
Colonial House	OLMEDO E-432 Y VICENTE LEÓN, Centro histórico, 170403 Quito, Ecuador	2 Estrellas
Rincón Familiar Hostel Boutique	Flores N3-49 entre Sucre y Junín, Centro histórico, 170130 Quito, Ecuador	3 Estrellas
Hotel Boutique Plaza Sucre	Sucre Oe, 2-36, Centro histórico, 170150 Quito, Ecuador	4 Estrellas
Hotel Colonial San Agustín	Calle Chile con Flores N°5-28, Centro Histórico, Centro histórico, 170130 Quito, Ecuador	3 Estrellas
Hotel San Francisco De Quito	Sucre Oe3-17 Y Guayaquil, Centro histórico, EC090150 Quito, Ecuador	3 Estrellas

**Fuente:** Booking.com

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Tabla 13**  
**Restaurantes del Centro Histórico**

Restaurante	Dirección	Categoría
Vista Hermosa (Centro Histórico)	Ecuador, Mejía 453, Quito	Tercera clase
Leña Quiteña	Calle Guayaquil S1-76, Calle de la Ronda	Segunda clase
Los Milagros	Vicente Rocafuerte, Fernández Madrid N1-113	Tercera clase
Tianguez	Av José de Sucre, Quito 170130	Tercera clase
Theatrum Restaurante	Teatro Nacional Sucre, Plaza del Teatro, Teatro Nacional Sucre	Tercera clase
Cafetería Modelo	Av José de Sucre, Quito	Segunda clase
Agustín Heladería – Restaurante	Guayaquil S1-76, Quito	Segunda clase
Restaurante Patio Andaluz	García Moreno 52, Quito	Tercera clase
Café San Mateo's	García Moreno y José Mejía Plaza de las conceptas	Tercera clase
Café Restaurante Balcón Rondeño	Calle de la Ronda, Quito	Tercera clase
Restaurante El Buen Café De Joe	La Ronda, Quito	Segunda clase

**Fuente:** GoogleMaps 2018

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Tabla 14**  
**Bares del Centro Histórico**

Establecimiento	Dirección	Categoría
Cervecería Santa Rosa	Calle Mejía, Centro Histórico Oe3-06	Segunda clase
Azúcar El Portal de la Salsa	La Ronda Morales OE1-84	Segunda clase

**Fuente:** GoogleMaps 2018

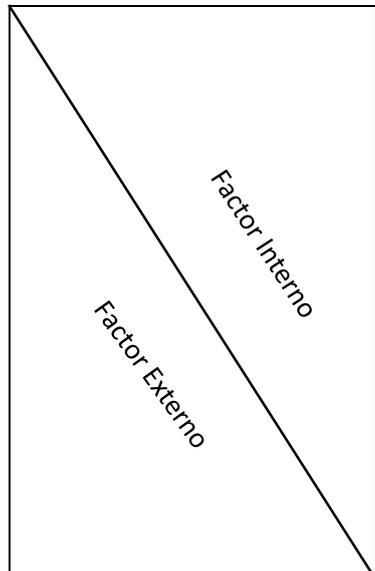
**Elaborado por:** Fabricio Taipe

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

### 5.01.01 Análisis del Foda

**Tabla 15**  
**Análisis del Foda**

	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimientos básicos de las técnicas de servicio.</li> <li>2. El restaurante cuenta con un amplio menú.</li> <li>3. Se encuentra ubicada en una zona de alta actividad turística.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desinterés por parte de los empleados en aprender el idioma inglés.</li> <li>2. Carta del restaurante no está traducida al idioma inglés.</li> <li>3. Poca motivación por parte de los empleados en adquirir nuevas técnicas.</li> </ol>
Oportunidades	Estrategias(FO)	Estrategias (DO)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyo por parte del Administrador del Restaurante San Ignacio para poder elaborar el manual de buenas prácticas de servicio.</li> <li>2. Incentivar a los empleados a brindar un servicio de alta calidad.</li> <li>3. Implementar conocimiento de un buen servicio a los empleados del restaurante San Ignacio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Mejorar los conocimientos básicos de servicio dentro del restaurante mediante un manual.</li> <li>2.2. Incentivar a los empleados a mejorar sus técnicas de servicio y recomendar al cliente al momento de tomar su pedido.</li> <li>3.3 Lograr que el restaurante sea uno de los mejores dentro de la zona por la existencia de la demanda turística a través de un servicio de calidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Detectar mediante el manual cuales son las falencias técnicas de los empleados al momento de realizar sus actividades dentro del restaurante.</li> <li>2.2 Carencia de información de la carta hacia los clientes ya que la misma no está traducida en varios idiomas.</li> <li>3.3 Crear material de ayuda escrita para motivar y dar a conocer a los empleados las nuevas técnicas de servicio.</li> </ol>
Amenaza	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escaso apoyo por parte del Administrador del restaurante.</li> <li>2. Desinterés por parte de los empleados en aprender la normativa de como brindar un buen servicio al cliente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.3 Incentivar al administrador para adquirir el manual de buenas prácticas de servicio ya que el restaurante se encuentra en una zona turística.</li> <li>2.1 Incentivar a los meseros a aumentar sus conocimientos en el área de servicio.</li> <li>3.3 Aumentar la clientela brindando un servicio de</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Incentivar a los empleados para aprender el idioma ingles con la finalidad de entender a los clientes extranjeros y de esta manera puedan preferir el restaurante.</li> <li>1.2 Mejorar la administración del restaurante e incrementar la carta del menú en varios tipos de idiomas para mejor</li> </ol>

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

<p>3. Pérdida de clientes por brindar un mal servicio por parte del restaurante.</p>	<p>alta calidad hacia sus clientes y ofreciendo los platos de la carta que ofrece el restaurante San Ignacio.</p>	<p>entendimiento de los clientes. 2.3 Motivar a los empleados del restaurante para que aprendan la normativa que tiene el restaurante y las técnicas de servicio para dar un servicio de calidad.</p>
--	---	---

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

### Análisis

En la presente tabla denominada Foda, se encuentra dos tipos de factores los cuales se clasifican en Factor Interno, el cual abarca las Fortalezas y Debilidades de dicho proyecto. Las Fortalezas son aquellos puntos que hace factible el proyecto los cuales se ha podido mencionar:

- Conocimientos básicos de las técnicas de servicio.
- El restaurante cuenta con un amplio menú.
- Se encuentra ubicada en una zona de alta actividad turística.

Las Debilidades son los aspectos negativos que se encuentra dentro del restaurante en los cuales se ha mencionado los siguientes puntos:

- Desinterés por parte de los empleados en aprender el idioma inglés.
- Carta del restaurante no está traducida al idioma inglés.
- Poca motivación por parte de los empleados en adquirir nuevas técnicas.

El Factor Externo abarca lo que son: Oportunidades y Amenaza del proyecto en general. Las Oportunidades son aquellos aspectos que ayudaran dentro restaurante en un futuro, las cuales se ha logrado resaltar:

- Apoyo por parte del Administrador del Restaurante San Ignacio para poder elaborar el manual de buenas prácticas de servicio.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

- Incentivar a los empleados a brindar un servicio de alta calidad.
- Implementar conocimiento de un buen servicio a los empleados del restaurante San Ignacio.

Las amenazas del proyecto son aquellas que impiden al restaurante ser posesionado como uno de los mejores es por ello que se ha decidido mencionar los siguientes aspectos:

- Escaso apoyo por parte del Administrador del restaurante.
- Desinterés por parte de los empleados en aprender la normativa de como brindar un buen servicio al cliente.
- Pérdida de clientes por brindar un mal servicio por parte del restaurante.

Las Estrategias es la unión del Factor Interno con el Factor Externo, es por ello que se podrá encontrar una solución a los siguientes aspectos combinando los siguientes puntos: Fortaleza con Oportunidad (FO), Debilidades con las Oportunidades (DO), Fortalezas con Amenazas (FA) y finalmente Debilidades con Amenazas (DA).

En cada uno de los aspectos ya mencionados se buscara la solución para poder brindar un servicio de alta calidad y cumplir los objetivos planteados, con la finalidad de lograr que el Restaurante sea preferido por los clientes nacionales e internacionales.

### **5.01.02 Investigación de mercado**

Se encarga en la obtención de datos e información que sean necesario dentro de un mercado determinado, con la finalidad de saber cuál es el cliente potencial o qué clase de consumidores se va a tener y saber el grado de satisfacción que ofrece.

(Paso, 2016)

### **5.01.02. Instrumento de Investigación**

#### **Investigación de campo**

Según (Baena, Metodología de la Investigación, 2014) la investigación de campo es aquella que recopila y registra cada dato de una manera ordenada acerca de la investigación a través de la observación y la interrogación que son necesarias en la investigación.

#### **Observación**

Depende del tema de estudio para identificar qué tipo de observación es, ya que existe observación simple, no regulada, participativa y no participativa, por lo general en proyectos se utiliza la no regulada ya que no es necesario participar. (Baena, Metodología de la Investigación, 2014)

#### **Interrogación**

Es una técnica de información, la cual se puede obtener a través de la observación con la finalidad de conocer ciertos aspectos dependiendo de lo que se desea conocer y a simple vista no se puede conocer, esto se lo puede realizar a través de encuestas, entrevistas o un sondeo.(Baena, Metodología de la Investigación, 2014)

### **5.01.03. Población y Muestra**

#### **Población**

Es un grupo de personas, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un Censo. (Marquez, 2018)

#### **Muestra**

Se considera a una parte determinada de la población que se ha escogido para realizar algún estudio. (Vaca, 2015)

Para la metodología de la investigación se realiza un cálculo matemático con el fin de conocer cuántos individuos son necesarios estudiar, este cálculo tiene un grado de confianza.

La muestra del estudio debe ser representativa de la población de interés, el objetivo principal de seleccionarla es hacer inferencias estadísticas acerca de la población de la que proviene. (Garcia, 2013)

**Tabla 16**  
**Entrevistas**

Ficha de entrevista	Foto
	
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRES:</b> Ricardo Sánchez	
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b> Restaurante San Ignacio	
<b>PROVINCIA:</b> Pichincha	<b>CANTÓN:</b> Quito
<b>FECHA:</b> 24- 08- 2018	<b>CARGO:</b> Administrador del Restaurante
<b>RESUMEN DE LA ENTREVISTA</b>	
<p><b>1. Con su experiencia: ¿trabajando en este restaurante, que recomendaría a los meseros, al momento de ofrecer el servicio al cliente y porque?</b></p> <p>En primer lugar se les recomienda a los meseros tener una buena actitud al momento de brindar el servicio ya que eso es lo más primordial, los meseros deben tener una buena predisposición con la finalidad de hacer sentir al cliente cómodo y a gusto dentro del restaurante San Ignacio.</p> <p>Se les recomienda aprender los platillos de la carta del restaurante ya que de esta manera podrán ofrecer todos los platos que se ofrece en el restaurante, posteriormente podrán asesorar al cliente para que haga una excelente elección.</p> <p>Otro punto importante al momento de ofrecer un servicio es poseer y mantener una buena imagen ante el cliente y dentro del restaurante.</p> <p>Una política importante es la actitud de los meseros al dar un servicio a los clientes, deben mantener buenos modales como por ejemplo el saludo de bienvenida y la despedida esto con llevará que el cliente se sienta a gusto y tengas las ganas de regresar al restaurante San Ignacio</p>	
<p><b>2. ¿Cree usted que al momento de aplicar el manual de buenas prácticas de servicio al cliente, podrán los meseros adquirir nuevas técnicas de servicio Si o no justifique su respuesta?</b></p> <p>Indudablemente, es importante que el personal esté capacitado pero también debe haber lineamientos claros con los cuales deban manejarse y un manual hace justamente eso. Ya que informa a la persona que es lo que debe hacer y cómo actuar en determinados momentos, entonces el manual siempre le va a dar un apoyo para que realice de mejor manera su trabajo en este caso el servicio.</p>	

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**

**3. ¿Por qué cree usted que en este restaurante se debe cumplir las Normas de protocolo de un restaurante en general al momento de servir la comanda?**

Yo creo que si se debe cumplir las normas de protocolo en su totalidad al momento del servicio ya que estos deben estar a la altura de nuestros clientes, por ejemplo aquí tenemos un 60% de clientes extranjeros por esa razón se recomienda al personal saber varios idiomas especialmente el inglés.

El restaurante San Ignacio se encuentra en un segmento de mercado medio alto y pues obviamente los protocolos y el manejo de nuestros clientes son diferentes al resto de restaurantes.

**4. ¿Qué técnica de servicio cree usted que es clave, para poder aumentar la afluencia de clientes al restaurante y porque?**

Creo que la técnica más importante al momento de dar el servicio es la actitud ya que el mesero debe socializar con el cliente de esta manera el podrá asesorar al cliente al momento de visitar el restaurante, y ayudara en la selección del platillo, por ejemplo al extranjero le procuramos recomendar que pruebe los distintos platillos típicos del lugar.

**5. ¿Cree usted que con la experiencia adquirida por los meseros es suficiente para brindar un buen servicio al cliente, o es necesario tener un material de apoyo escrito sí o no justifique su respuesta?**

Siempre es bueno tener un material escrito porque por más experiencia que tenga una persona, va a llegar el momento en el cual necesite un poco de ayuda escrita, es por ello que es necesario tener un material de apoyo pues con ello sabrá lo que debe hacer dentro y fuera del restaurante, también podrán ayudarse al momento de tener alguna duda o inquietudes dentro del restaurante de esta manera se ofrecerá un excelente servicio y con ello lograra hacer que el cliente se sienta a gusto, que se sienta muy feliz y le dé la gana de regresar.

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Tabla 17**  
**Entrevistas**

Ficha de entrevista	Foto
	
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRES:</b> José Teixeira	
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b> Restaurante San Ignacio	
<b>PROVINCIA:</b> Pichincha	<b>CANTÓN:</b> Quito
<b>FECHA:</b> 24- 08- 2018	<b>CARGO:</b> Capitán de meseros
<b>RESUMEN DE LA ENTREVISTA</b>	
<p><b>1. Con su experiencia: ¿trabajando en este restaurante, que recomendaría a los meseros, al momento de ofrecer el servicio al cliente y porque?</b></p> <p>Se les recomienda en primer lugar que tengan sentido común y mucha empatía al momento de servir al cliente, como primordial es la limpieza, disciplina, orden y una excelente presencia ya que estas son las normas básicas para poder mantenerse en el trabajo.</p> <p>Otra sugerencia es la observación al personal antiguo ya que de esta manera se aprende la forma de trabajar en el restaurante, ya que con el tiempo se adquiere una confianza con el personal y se va demostrando su educación.</p>	
<p><b>2. ¿Cree usted que al momento de aplicar el manual de buenas prácticas de servicio al cliente, podrán los meseros adquirir nuevas técnicas de servicio Si o no justifique su respuesta?</b></p> <p>Si ya que en este manual se basara en las técnicas de servicio que se encuentra basadas en las mismas practica diarias, manteniendo su lógica y el porqué, por ende comprendes que un mesero no es simplemente un levanta platos sino que es un arte en donde es necesario mantener una disciplina y lógica.</p>	
<p><b>3. ¿Por qué cree usted que en este restaurante se debe cumplir las Normas de protocolo de un restaurante en general al momento de servir la comanda?</b></p> <p>Se debe cumplir ya que la comanda es una herramienta importante para los meseros, porque sin la comanda un mesero no podría guiarse y esto afectaría al departamento de servicio y al de cocina.</p>	

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

La comanda es importante ya que de ella depende la calidad del servicio y que no exista errores al momento de servir.

**4. ¿Qué técnica de servicio cree usted que es clave, para poder aumentar la afluencia de clientes al restaurante y porque?**

Para que exista la afluencia de clientes al restaurante es necesario poner en práctica las técnicas de servicio aprendidas durante la experiencia laboral, otro factor muy importante es tener simpatía y carisma al momento de servir a los clientes ya que en algunas ocasiones el mesero tiene que ponerse en los zapatos del cliente para entender que es lo que espera el cliente de los meseros al momento de recibir el servicio.

**5. ¿Cree usted que con la experiencia adquirida por los meseros es suficiente para brindar un buen servicio al cliente, o es necesario tener un material de apoyo escrito sí o no justifique su respuesta?**

Para mi manera de pensar no es necesario tener un material escrito ya que al ser solo papeles por lo general nadie los lee y además al momento de servir, los meseros no saca ni papeles ni lápices para servir al cliente. Yo creo que es más importante el día a día y la práctica diaria y el manejo con el cliente.

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Tabla 18**  
**Entrevistas**

Ficha de entrevista	Foto
	
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRES:</b> Sofía Borja	
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b> Restaurante San Ignacio	
<b>PROVINCIA:</b> Pichincha	<b>CANTÓN:</b> Quito
<b>FECHA:</b> 24- 08- 2018	<b>CARGO:</b> Hostess
<b>RESUMEN DE LA ENTREVISTA</b>	
<p><b>1. Con su experiencia: ¿trabajando en este restaurante, que recomendaría a los meseros, al momento de ofrecer el servicio al cliente y porque?</b></p> <p>Yo recomiendo tener paciencia y profesionalismo al momento de servir, también se debe tratar de evitar sobrepasar la amabilidad ya que se puede ser amable pero no ser amigo del cliente.</p>	

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**2. ¿Cree usted que al momento de aplicar el manual de buenas prácticas de servicio al cliente, podrán los meseros adquirir nuevas técnicas de servicio Si o no justifique su respuesta?**

Sí, siempre y cuando no sea generalizado el manual y pueda basarse en los problemas que existen dentro del restaurante San Ignacio.

**3. ¿Por qué cree usted que en este restaurante se debe cumplir las Normas de protocolo de un restaurante en general al momento de servir la comanda?**

Es importante cumplir las normas generales para poder guiarse al momento de servir al cliente. Es necesario también crear normas específicas en el restaurante porque esto hace que se mantenga la calidad de servicio, el cual nos representa ante los clientes.

**4. ¿Qué técnica de servicio cree usted que es clave, para poder aumentar la afluencia de clientes al restaurante y por qué?**

Yo creo que la técnica más importante es la bienvenida ya que de esta forma haremos sentir al cliente a gusto al momento que se encuentra dentro del restaurante, y por el sector en el que se encuentra ubicado el restaurante San Ignacio yo diría que es bueno aprender también el idioma inglés ya que al poseer esta destreza ayudara al mesero a comunicarse de mejor manera con él con el cliente.

**5. ¿Cree usted que con la experiencia adquirida por los meseros es suficiente para brindar un buen servicio al cliente, o es necesario tener un material de apoyo escrito sí o no justifique su respuesta?**

Si es necesario tener un material escrito de apoyo, porque eso le permite a los meseros a saber que parámetros debe cumplir para trabajar dentro del restaurante ya que en todos los lugares no se trabaja de la mismo forma y también le permite a los supervisores poder sancionar en caso de que no se cumpla las normas establecidas que deben ser cumplidas por parte de los meseros.

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Tabla 19**  
**Entrevistas**

Ficha de entrevista	Foto
	
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRES:</b> Belén Chata	
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b> Restaurante San Ignacio	
<b>PROVINCIA:</b> Pichincha	<b>CANTÓN:</b> Quito
<b>FECHA:</b> 24- 08- 2018	<b>CARGO:</b> Mesera
<b>RESUMEN DE LA ENTREVISTA</b>	
<p><b>1. Con su experiencia: ¿trabajando en este restaurante, que recomendaría a los meseros, al momento de ofrecer el servicio al cliente y porque?</b></p> <p>Yo recomendaría una sonrisa ya que mediante esta se transmite una buena vibra y confianza y por ende el cliente se sentirá a gusto al momento de visitar el restaurante.</p>	
<p><b>2. ¿Cree usted que al momento de aplicar el manual de buenas prácticas de servicio al cliente, podrán los meseros adquirir nuevas técnicas de servicio Si o no justifique su respuesta?</b></p> <p>Si, ya que es de gran ayuda al momento de tener alguna duda al brindar el servicio, el manual nos podrá facilitar para lograr conocer nuevas técnicas de servicio, ya que el restaurante también hemos aprendido las técnicas básicas que un mesero tiene que tener en cuenta al momento de brindar el servicio al cliente.</p>	
<p><b>3. ¿Por qué cree usted que en este restaurante se debe cumplir las Normas de protocolo de un restaurante en general al momento de servir la comanda?</b></p> <p>Es importante porque al momento de servir la comanda se debe cumplir las normas, ya que estas nos ayuda a no retrasarnos y a seguir con la clasificación asignada para que todo salga bien con lo planeado.</p>	
<p><b>4. ¿Qué técnica de servicio cree usted que es clave, para poder aumentar la afluencia de clientes al restaurante y porque?</b></p> <p>Como técnica principal es la bienvenida a nuestra clientela ya que con ello los hacemos sentir a gusto y de esta manera se sentirán cómodamente al momento de servirse sus alimentos. Por otra parte la amabilidad es primordial al momento de servir al cliente.</p>	

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.**

5. **¿Cree usted que con la experiencia adquirida por los meseros es suficiente para brindar un buen servicio al cliente, o es necesario tener un material de apoyo escrito sí o no justifique su respuesta?**

En lo personal es muy importante ambos aspectos ya que el material escrito indica las técnicas generales que un mesero debe saber al momento de servir.

Por otra parte es la experiencia ya que por ende se la va adquiriendo con el tiempo y gracias a esto cada día se va mejorando.

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Tabla 20**  
**Entrevistas**

Ficha de entrevista	Foto
	
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRES:</b> Hortensia Azqui	
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b> Restaurante San Ignacio	
<b>PROVINCIA:</b> Pichincha	<b>CANTÓN:</b> Quito
<b>FECHA:</b> 24- 08- 2018	<b>CARGO:</b> Jefa de cocina
<b>RESUMEN DE LA ENTREVISTA</b>	
<p><b>1. Con su experiencia: ¿trabajando en este restaurante, que recomendaría a los meseros, al momento de ofrecer el servicio al cliente y porque?</b></p> <p>En lo personal les recomiendo que sepan las cartas y los menús ya que con ello pueden ofrecer y recomendar a los clientes los platillos que se realizan dentro del restaurante.</p> <p>También que tengan una buena actitud al momento de brindar el servicio al cliente y que siempre mantengan una sonrisa en su rostro.</p>	
<p><b>2. ¿Cree usted que al momento de aplicar el manual de buenas prácticas de servicio al cliente, podrán los meseros adquirir nuevas técnicas de servicio Si o no justifique su respuesta?</b></p>	

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

Si es necesario que los meseros mantengan los conocimientos necesarios de cómo dar un servicio de calidad e ir mejorando estas mismas técnicas que con el tiempo se van modificando o cambiando, de esta manera se mejorara la calidad del servicio dentro del restaurante.

**3. ¿Por qué cree usted que en este restaurante se debe cumplir las Normas de protocolo de un restaurante en general al momento de servir la comanda?**

Los meseros deben de poner las comandas en orden y de esta manera podrán salir de una forma ordena y sin equivocaciones, con esto se evitara problemas que pueden existir en ambas áreas tanto para los meseros como para los cocineros.

**4. ¿Qué técnica de servicio cree usted que es clave, para poder aumentar la afluencia de clientes al restaurante y porque?**

Como primordial para los meseros es la presencia ante los clientes y mantener una forma cordial, educada, ser atento y satisfacer las necesidades de los mismos.

**5. ¿Cree usted que con la experiencia adquirida por los meseros es suficiente para brindar un buen servicio al cliente, o es necesario tener un material de apoyo escrito sí o no justifique su respuesta?**

En lo personal si es necesario tener un material escrito para que todo salga bien y sobre todo para apoyarse en cualquier duda o inconveniente que se presente al momento del servicio.

**Elaborado por:** Fabricio Taípe

### **Análisis de la entrevista**

Después de realizar la entrevista a los empleados del restaurante se ha llegado a la conclusión que la elaboración del manual de buenas prácticas de servicio ayudará de una forma eficaz, no solo para poder brindar un excelente servicio a sus clientes sino que también les ayudará en sus vidas laborales, ya que al ser un material de apoyo escrito podrán identificar en que se tienen problemas, cualquier duda o inquietud que poseen al momento de servir.

Este material escrito será utilizado según sea su necesidad ya sea por parte del restaurante o por parte de los empleados para que puedan aprender las técnicas de servicio que posee el manual y mejorar las técnicas de servicio que han aprendido durante su vida laboral.

Las entrevistas fueron un método de investigación de gran apoyo ya que se pudo recatar recomendaciones básicas para el personal como es el tener una buena actitud, mantener una presencia intachable y nunca sobrepasar la raya de ser amigable.

Cada respuesta de los empleados del restaurante San Ignacio fueron concretas y concisas, recalcando lo importante que les parece el implementar el manual de buenas técnicas de servicio y el apoyo que les brindara al momento de cumplir las normas del restaurante, otro punto que se pudo rescatar es la comanda y como beneficia esto al momento de servicio ya que es un punto que sirve para el buen funcionamiento en la área del servicio y en el área de cocina.

Según el personal una de las técnicas que necesita el restaurante es el idioma inglés ya que al ser básico todo el personal lo debería hablar, otros empleados creen que el ser simpáticos y tener un buen carisma ayuda al momento de servir.

Finalmente se llegó al tema en el cual consistía en si es suficiente la experiencia del mesero o si tener un material de apoyo es mejor al momento de brindar un servicio, sus respuestas coincidían ya que piensan que ambas partes son de gran ayuda al momento de servir, por una parte la experiencia ayuda a que los meseros se sientan con más confianza al momento de atender a sus clientes y por otra parte un material de ayuda sirve para poder resolver cualquier duda y mantener los parámetros al momento de laborar.

Gracias a todos estos parámetros ya nombrados por parte de los entrevistados se podrá sacar la información necesaria para poder colocar en el manual y conocer los diferentes puntos que se debe tener en cuenta al momento de brindar el servicio.

## 5.02. Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

**Porque se elaboró el manual:** Se elaboró el manual para ayudar en las capacitaciones que elabore el administrador dentro del restaurante San Ignacio a sus empleados.

**Tamaño:** A4 (3 cm x 2.54 cm)

**Hojas:** 10

**Páginas:** 20

**Características:** Es un manual que brinda información concreta y su vez es un manual didáctico para, mejor comprensión a través de imágenes, la portada y contraportada están impresa en papel adhesivo mientras que el contenido en papel ecológico.

### Contenido del Manual

- Es un manual didáctico para mejor aprendizaje.
- Debe tener información clara sobre las técnicas de servicio en un restaurante.
- Poseer un lenguaje acorde a al protocolo de servicio.

### **5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta**

#### **Misión**

Cubrir las necesidades y expectativas de los clientes del Restaurante San Ignacio, brindando productos gastronómicos de alta calidad y un excelente servicio por parte del personal hacia sus clientes, partiendo de los valores éticos y morales de cada uno de los empleados.

#### **Visión**

Mejorar las capacidades del personal del restaurante para que brindar un servicio de alta calidad a nivel de la zona, con la finalidad de mejorar el servicio y con ello los clientes se sientan a gusto al momento de visitar el establecimiento.

Con el propósito de que el restaurante logre ser uno de los más cotizado y preferido por clientes nacionales y extranjeros.

#### **Objetivo general**

Elaborar un manual de buenas prácticas de servicio para el restaurante San Ignacio, mediante la recolección de información que sean verídica y confiable de las técnicas de servicio, ya que el manual será de gran ayuda para los empleados, con la finalidad de elevar la calidad del servicio dentro del restaurante hacia sus clientes.

#### **Objetivo Específicos**

- Elaborar un Manual de buenas prácticas de servicio.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

- Incrementar conocimientos de como brindar un servicio de calidad.
- Diversificar las ofertas netamente gastronómicas.
- Conocer las costumbres culinarias propias de la localidad.

## **Elaboración del manual**

### **Índice**

#### **1. Introducción**

- 1.01 ¿Qué es el restaurante?
- 1.02 ¿Qué es servicio?
- 1.03 ¿Qué es un cliente?
- 1.04 ¿Qué es un mesero?

#### **2 Organigrama del restaurante**

#### **3. Función del personal del servicio**

- 3.01 Gerente de Alimentos y Bebidas
- 3.02 Capitán de meseros
- 3.03 Hostess
- 3.04 Meseros

#### **4. Uniforme del restaurante**

- 4.1. Vestimenta del mesero
- 4.2. Vestimenta de la mesera

#### **5. Herramienta de trabajo**

#### **6. Repaso de los materiales**

#### **7. Higiene en el restaurante**

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

7.1. Lavado de manos

7.2. Manipulación de objetos

7.3 Escaparate auxiliar

## **8. Higiene del personal y accesorios**

8.01 Está prohibido

## **9. Acciones del mesero**

## **10. Protocolo en la mesa**

10.01 Bienvenida y sentar al cliente

10.02 Iniciando el servicio

10.03 Bebidas y la comanda

10.04 Pasar la orden

10.05 Revisar la mesa constantemente

10.06 Estar siempre atentos durante el servicio

10.07 La cuenta, terminando la mesa

10.08 Despedida

## **11. Actitudes básicas del servicio.**

## **12. Como resolver acciones especiales dentro del restaurante**

## **13. Consejos para una venta sugestiva**

13.01 Predetermina comidas y momentos para la venta sugestiva

13.02 No molestar al cliente

13.03. Proporciona sugerencias útiles

13.04 Menciona algo para llevar

13.05 Emplea la venta sugestiva en ciertos clientes

13.06 Capacita a los meseros de forma rutinaria

13.07 Intenta vender productos de menor precio

## 14. Recomendaciones

### 1. Introducción

#### 1.1 ¿Qué es el restaurante?

Un restaurante es un salón amplio que está ocupado por sillas y mesas en donde los clientes pueden consumir alimentos y por lo general se encuentra una carta encima de la mesa detallando cada plato que ofrecen.

Es un lugar que se caracteriza en servir diferentes platos, aperitivos y bebidas para el consumo humano de manera individual. (MX., 2014)



**Figura 5**  
**Restaurante**  
**Fuente:** Fabricio Taipe, 2018

#### 1.2 ¿Qué es servicio?

Servicio al cliente es el conjunto de actividades que brinda un restaurante a sus clientes ofreciendo productos de alta calidad y una buena estadía durante su visita.

En el cual a su llegada el cliente es guiado por un hostess que posteriormente los dirigirá a la mesa, después se les entregara la carta para que los clientes puedan

observar el menú que ofrece el restaurante, enseguida se les deja unos minutos al cliente para que pueda seleccionar los platillos que quiera degustar. (Mora, 2013)



**Figura 6**  
**Servicio**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 1.3 ¿Qué es un cliente?

Es la persona que consume cualquier producto o servicio de una empresa con el fin de satisfacer sus expectativas; la variable de satisfacción realiza en el consumidor un proceso de fidelización al producto o servicio que adquirió (Mora, 2013)



**Figura 7**  
**Cliente**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

#### 1.4 ¿Qué es un mesero?

El mesero es la persona principal con quien el cliente va a interactuar en el restaurante, realiza un trabajo que no es sencillo y debe poseer aspectos positivos como amabilidad, prontitud, oportunidad y de manera simultánea a clientes con gustos distintos.

Es la persona cuya actividad es necesarias para alcanzar las metas establecidas. Las actividades se asignan individualmente a los empleados para evitar duplicidad u omisión de las mismas y para lograr los fines deseados. (Ordoñez, 2013).

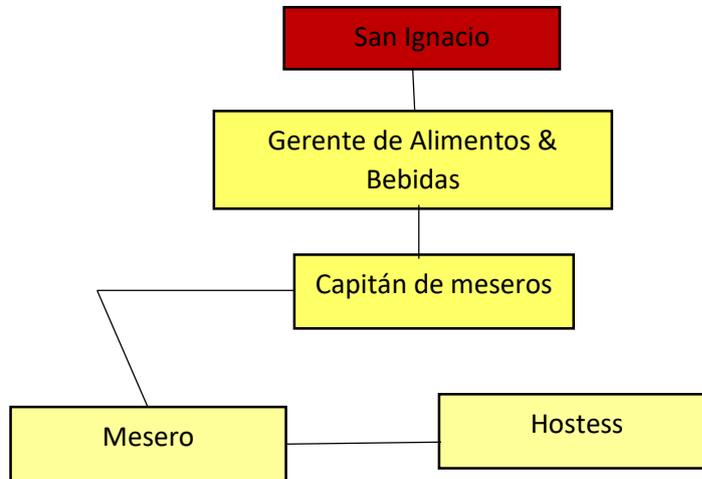


**Figura 8**

**Mesero**

**Fuente:** Fabricio Taipe, 2018

## 2. Organigrama del restaurante



**Figura 9**  
Organigrama del restaurante  
Fuente: Fabricio Taipe, 2018

## 3. Función del personal del servicio

### 3.1 Gerente de Alimentos y Bebidas

- Coordina cada actividad dentro del restaurante.



**Figura 10**  
Gerente de Alimentos y Bebidas.  
Fuente: (Miraflores, 2013)

- Es la persona al frente del restaurante y ante los clientes
- Supervisa constantemente el funcionamiento de sus empleados.



**Figura 11**  
**Gerente de Alimentos y Bebidas.**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

- Encargado de llevar los procesos de la forma correcta y establecer un sistema de venta
- Supervisa constantemente la contabilidad (Olmedo, 2013)



**Figura 12**  
**Gerente de Alimentos y Bebidas.**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 3.2 Capitán de meseros

- Supervisar a los meseros
- Dirige y organiza a los meseros para un servicio de calidad
- Toma la cuenta
- Realiza el papel del maître (Glez, 2016)



**Figura 13**  
**Capitán de meseros.**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 3.3 Hostess

- Dar la bienvenida a los comensales
- Acompañar a los comensales a la mesa
- Conocer las mesas desocupadas y el n° de puestos
- Presentar al mesero
- Conocer las mesas llenas y la limpieza de las vacías
- Se encarga de entregar la carta a los comensales (Prezi, 2014)



**Figura 14**  
**Hostess**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 3.4 Meseros

- Realiza el mise place y la limpieza de mesas
- Encargado de la vajilla cubertería y cristalería
- Tomar pedidos y ser amables con el comensal.



**Figura 15**  
**Función del mesero**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013).

- Llevar platillos a la mesa. (Olmedo, 2013)



**Figura 16**  
**Función del mesero**  
**Fuente: (Miraflores, 2013).**

#### **4. Uniforme del restaurante**

##### **4.1 Vestimenta del mesero**

El mesero del restaurante San Ignacio de tener:

- Uniforme limpio y planchado
- Medias color negro
- Zapatos limpios
- Chaleco rojo y corbata negra
- Delantal o mandil color negro
- Cabello cortó y estar rasurado y finalmente usar camisa negra.



**Figura 17**  
**Uniforme del mesero**  
**Fuente:** Fabricio Taipe, 2018

#### 4.2 Vestimenta de la mesera

Las meseras del restaurante San Ignacio debe llevar:

- El cabello siempre recogido
- Usar blusa negra
- chaleco rojo limpio
- Delantal color negro
- Pantalón negro
- zapatos negros bajos.
- Medias de color negro.



**Figura 18**  
**Uniforme de la mesera**  
**Fuente:** Fabricio Taípe, 2018

## 5. Herramienta de trabajo

El mesero nunca debe olvidar tener los siguientes materiales de trabajo:

- Un esferográfico de preferencia color azul.
- Las comandas siempre limpias.
- Un descorchador para los vinos.
- Una fosforera
- Y siempre tener a la mano un charol para pasar los alimentos o bebidas al cliente.



**Figura 19**  
**Mesero con charol**  
**Fuente:** (twixx, 2011)

## 6. Repaso efectivo de los materiales.

- **Vajilla:** Con vapor de agua o un poco de vinagre. Frotar con un paño limpio y seco hasta retirar cualquier mancha.
- **Cristalería:** Con vapor de agua y un paño que no tenga otro uso de preferencia una tela para evitar dejar pelusas.
- **Los cubiertos:** Estos se introducen en un recipiente con agua caliente y se secan con un paño.
- **Utensilios metálicos:** Se abrillantan diariamente con vinagre, sal y un paño seco. Si esta manchada, se pule con tiza húmeda y paño duro. (Discovery, 2016)



**Figura 20**  
**Repaso de materiales**  
Fuente: (Miraflores, 2013)

## 7. Higiene en el restaurante

### 7.1 Lavado de manos

El lavado de manos se lo debe hacer después de realizar estas acciones:

- Después de usar el baño
- Después de tener dinero en las manos o haber tocado algún material sucio.
- Luego de haber estornudado, fumado, tocarse el rostro o el cabello.



**Figura 21**  
**Lavado de manos**  
Fuente: (Enfermedades, 2016)

## 7.2 Manipulación de Objetos

- Servir la comida siempre caliente.
- Tomar los materiales por el mando (cubiertos, pinzas, ect.)



**Figura 22**  
**Comida caliente**  
**Fuente:** (Mercado Chamartin, 2018)

## 7.3 Escaparate Auxiliar

Es muy importante para el apoyo del servicio dentro del restaurante y en San Ignacio hay que tener siempre presente ya que esto ayudara al mesero a reponer los objetos que haga falta en la mesa como por ejemplo:

- Servilletas, cubiertos.
- Toallas de papel, agua fresca. (Enfermedades, 2016)
- Utensilios especiales (cucharas soperas y cucharas de postre) etc.

## 8. Higiene del Personal y Accesorios

Personal femenino debe llevar el cabello recogido. En caso de usar esmalte de uñas, este debe ser de una tonalidad muy suave. Y si lleva maquillaje, este debe ser sobrio. Personal masculino con cabello corto, bien peinado, afeitado a diario y colonia muy suave.

## 8.1 Está Prohibido

- Piercing.
- Aretes sencillos.
- Reloj pulsera.
- Anillos de matrimonio o compromiso.
- Esmalte de uñas con colores fuertes.



**Figura 23**

**Prohibiciones**

**Fuente:** (Listas 20 minutos, 2018)

**Correcto uso del esmalte  
dentro del restaurante**



**Figura 24**

**Uso de esmalte**

**Fuente:** (bezzia, 2016)

### Tipo de maquillaje de la mesera



**Figura 25**  
**Tipo de maquillaje de la mesera**  
**Fuente:** Fabricio Taipe, 2018

### 9. Acciones de los meseros

- Realiza el montaje de sus mesas de acuerdo a los estándares.
- Limpieza de entorno y la ubicación de mesas y sillas.
- Verifica que las ordenes o pedidos coordinen con la cuenta a llevar.
- Mantener una actitud de cooperación y espíritu de equipo al trabajar con el personal de cada área, con esto se podrá cumplir la satisfacción en el personal.
- Levantar los platos de la mesa y enseguida realizar la limpieza de la mesa, esto se hace enseguida que el cliente se haya retirado.



**Figura 26**  
**Limpieza de mesas**  
**Fuente:** (Clean & Ready, 2013)

## 10. Protocolo en la mesa

**10.1 Bienvenida y sentar al cliente:** Al momento que los clientes llegan al restaurante el Hostess les da la bienvenida. Mencionando lo siguiente:

- Buenos días, tardes o buenas noches.
  - Mi nombre es.....
  - Un gusto tenerles en el restaurante.....
  - Acompañenme a la siguiente mesa por favor.....
  - Si desean pueden elegir el lugar que más sea de su agrado.....
- Ayudar a las mujeres sosteniendo las sillas al momento de sentarse.
  - Colocar la carta del restaurante por el lado derecho del cliente sobre la mesa.
  - Dar uno minutos y después el mesero debe ir a tomar la orden, en el cual se dará una copia de la orden al área de cocina para checar las cuentas al final.
  - Al momento de llevar los platos, bebidas o utensilios de repuesto utilizar una bandeja o charol y llevar a la mesa.
  - Retirar los platos vacíos para que el cliente se sienta cómodo.

- Ser amable con el cliente al momento de cobrar.
- Dar las gracias a los clientes por haber visitado el restaurante. (Castellanos, 2017)



**Figura 27**  
**Bienvenida al cliente**  
**Fuente:** (Pepe, 2016)

## 10.2 Iniciando el servicio

- El pedido debe ser revisado antes de llevarlo a la mesa
- El servicio inicia por los niños, personas de tercera edad, mujeres y al final los hombres.
- Cuando todos los platos estén servidos, se debe de preguntar al cliente: ¿hay algo más que pueda traerles o servirles?



**Figura 28**  
**Inicio del servicio**  
**Fuente:** (Depositphotos, 2016)

### 10.3 Bebidas y la Comanda

- Llevar a la mesa las bebidas y ofrecerse al cliente por si tienen alguna duda con el menú.
- Apuntar el pedido del cliente en el orden correspondiente.
- Preguntar al cliente si desea algún aperitivo o entrante mientras espera a que le sirvamos.



**Figura 29**  
**Bebidas y la comanda**  
**Fuente:** (iprofesional, 2014)

### 10.4 Pasar la orden

- Al mismo momento de que sale la orden de la cocina se la debe de trasladar a la mesa.
- El servicio buffet que se ofrece en el restaurante sirve para que los clientes puedan servirse lo que deseen. (Castellanos, 2017)



**Figura 30**  
**Pasar la orden**  
**Fuente:** (Brodmeier, 2017)

### 10.5 Revisar la mesa constantemente

- Preguntar especialmente como está la comida.
- Estar pendiente de las mesas por si el cliente necesita algo más (servilletas, bebidas, mantequilla, pan, etc.), en el caso que deseen ahí que llevar de inmediato.



**Figura 31**  
**Revisión de mesa constantemente**  
**Fuente:** (Deleitese, 2018)

### 10.6 Estar siempre atentos durante el servicio

- Estar pendiente en todo momento del cliente por si necesita alguna cosa
- Retirar vajilla y cubertería innecesaria que haya en la mesa.
- El mesero debe atender al cliente de una manera amable, eficaz y dar el servicio lo más ante posibles, con esto se evitara perdida de los clientes



**Figura 32**  
**Mesero atento**  
**Fuente:** (kaplan, 2017)

### 10.7 La cuenta, terminando la mesa

- Para entregar la cuenta al cliente no debe sobrepasar de 3-4 minutos
- Verificar la cuenta antes de entregarlo con esto se evitara algún problema.
- Preguntarle al cliente si desea algo más.



**Figura 33**  
**Cuenta entregada**  
**Fuente:** (nimbehp, 2012)

## 10.8 Despedida

- Despedirnos del cliente, agradeciéndole su visita. (Castellanos, 2017)



**Figura 34**

**Despedida**

**Fuente:** (ganetour grupo art nouvo, 2014)

## 11. Actitudes básicas del servicio.

- **Trabajo en Equipo:** ¡Nadie puede hacerlo todo! Colabore con sus compañeros logrando eficiencia y buen ambiente laboral.



**Figura 35**

**Trabajo en equipo**

**Fuente:** (Poirier, 2014)

- **Sea digno de confianza:** Cumpla con el horario y tareas requeridas, de lo contrario se perjudica el trabajo en equipo.
- **Sea honesto:** Recuerde que el empleador ha hecho una inversión en usted. Sacar ventaja desleal de la propiedad o las inversiones le perjudica a usted también.

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

- **Tenga una actitud positiva:** Anticipe las necesidades de sus clientes, irradie alegría, estamos sirviendo.



**Figura 36**  
**Mesero honesto, de confianza y aptitud positiva.**  
Fuente: (tripAdvisor company, 2017)

- **Cortesía y amabilidad:** en todo lo solicitado contestando siempre ¡CON MUCHO GUSTO ¡ y agregando la palabra SEÑOR, SEÑORA o SEÑORITA.  
(Antonio, 2011)

## 12. Como resolver acciones especiales dentro del restaurante

### Quejas

Para evitar que una queja pequeña se transforme en una queja grande seguir los siguientes pasos:

- No discuta con el cliente jamás.
- Agradecerle al cliente por expresar su inconformidad.
- Escuche sin interrumpir al cliente.
- Dígale que a hacer y qué tiempo se demorara en realizar esa acción.
- Siempre tenga presente que cuando un cliente se queja no es por molestar sino que gracias a eso podemos mejorar en ese aspecto.

- Jamás demostrar que el cliente tiene la culpa.
- Se debe prestar mucha atención al momento que el cliente está expresando su queja.
- Si usted puede solucionar el inconveniente hágalo si se siente incapacitado, debe llamar inmediatamente a un superior.
- Verificar que el inconveniente sucedido ya fue solucionado de mejor manera y el cliente ha quedado satisfecho con la solución.

### 13. Consejos para una venta sugestiva

#### 13.1 Predetermina comidas y momentos para la venta sugestiva

Capacitar a los meseros para realizar sugerencias de ciertos menús, bebidas o platos en un momento adecuado, esto ayudara a que la venta se haga de una manera rápida y el cliente pueda elegir con más eficacia.



**Figura 37**  
**Quejas**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 13.2 No molestar al cliente

Cuando el cliente pide la opinión del mesero acerca de los platos es el momento indicado para que empleen una venta sugestiva, ya que si lo hacen en otro momento pueden molestar e incomodar al cliente por eso es importante ser sutil con esta técnica.

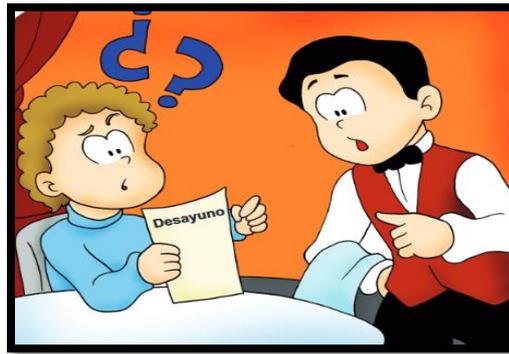


**Figura 38**  
**No molestar al cliente**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 13.3 Proporciona sugerencias útiles

La venta sugestiva no debe parecer una charla promocional para lo cual se recomienda que los meseros conozcan cada oferta que existe de esta manera se convertirá en una venta consultiva y es apropiado que posea un conocimiento significativo de meridaje del vino de tal manera pueda el mesero ofrecer una sugerencia de vino que vaya acorde con el tipo de comida.

Tales técnicas de venta sugestiva no serán vistas como una táctica de ventas, sino como un servicio de calidad.



**Figura 39**  
**Proporciona sugerencias útiles**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 13.4 Menciona algo para llevar

El mesero debe alentar a que el cliente lleve algo a casa por ejemplo algún postre, esto puede resultar en una futura venta para llevar, si disfrutaron su experiencia.



**Figura 40**  
**Menciona algo para llevar**  
**Fuente:** Fabricio Taipe, 2018

### 13.5. Emplea la venta sugestiva en ciertos clientes

Los meseros deben ser capacitados en el lenguaje corporal de esta manera podrán saber si el cliente necesita alguna sugerencia, en ese momento se realiza la venta sugestiva.



**Figura 41**  
**Emplea la venta sugestiva en ciertos clientes**  
**Fuente:** (Miraflores, 2013)

### 13.6 Capacita a los meseros de forma culinaria

Los meseros deben conocer varios aspectos como es la combinación de un vino con el postre, la disponibilidad de los platos y cuáles son los más rentables para el restaurante.

En ocasiones se recomienda que los meseros degusten los alimentos que ofrecen, memorice los ingredientes y si el posible la preparación.



**Figura 42**  
**Capacita a los meseros de forma culinaria**  
**Fuente:** (EnBoca Vinos, 2015)

### 13.7 Intenta vender productos de menor precio

La venta de productos de menor valor es tan importante realizarla y más aún si existe alguna adversidad económica ya que resulta ser una alternativa perfecta.

La venta de productos de menor precio involucra ofrecer primero una opción costosa y luego ofrecer una alternativa más económica cuando el cliente la rechace.

(Discovery, 2016)



**Figura 43**  
**Intenta vender productos de menor precio**  
**Fuente:** Fabricio Taipe, 2018

#### 14. Recomendaciones

- Seguir todas las normas para poder brindar un servicio de alta calidad.
- Poner en práctica lo aprendido.
- Cumplir las normas establecidas en el manual para no tener sanciones.
- Asistir a las capacitaciones que realice el administrador del restaurante para estar informado de todas las técnicas que indica el manual.
- Combinar las experiencias con las técnicas implementadas en el manual.
- Estar preparados para futuras evaluaciones por parte del personal administrativo.
- No esperar a que le digan que haga tal cosa, sino tomar la iniciativa.
- Ayudar a los compañeros cuando estos necesiten de su ayuda.

## CAPÍTULO VI

### 6.0 Aspectos Administrativos

En el siguiente capítulo se observa detalladamente todos los tipos de recursos que se ha utilizado para la elaboración del proyecto, el cual consiste en la elaboración de un manual de buenas prácticas de servicio en el restaurante San Ignacio con la finalidad de ofrecer un buen servicio a sus clientes.

#### 6.01 Recursos

Es aquel elemento el cual se utiliza para llegar o lograr un fin determinado, existen varios tipos de recursos tales cuales podemos mencionar los siguientes: recurso económico, recurso humano, recurso intelectual etc. Cada uno de estos recursos es para llegar a un diferente propósito.

**Tabla 21**  
**Recursos Materiales**

Recursos
Resma (Papel Bond)
Carta del aval
Entrevistas
Facturas
Manuales
Bolígrafos
Proformas

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

#### Análisis

Los recursos materiales son aquellos que fueron utilizados durante el desarrollo del proyecto los cuales fueron: resma de papel en la cual es factible ya que en ella imprimiremos la tesis, la carta del aval el cual es de mucha ayuda ya que fue la

aprobación para poder elaborar el proyecto, entre otros materiales se puede mencionar también: las entrevistas, Facturas, Bolígrafos, Proformas.

**Tabla 22**  
**Recursos Tecnológicos**

Recursos
Laptop
Impresora
Acceso a internet
Cámara fotográfica
Scanner
Proyector
Cable HDMI

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

### **Análisis**

Los recursos tecnológicos son aquellos que se utilizó para poder buscar información a base del internet, el manual se realizó en una computadora en la cual se ayudó con una flash Memory y una cámara fotográfica para poder guardar la información adquirida, la impresora ayudo para poder imprimir la tesis. Por último el cable HDMI y el Infocus ayudara al proyecto para que el estudiante pueda defender la tesis la fecha asignada.

**Tabla 23**  
**Recursos Humanos**

Nombre	Función
Sr. Darwin Fabricio Taipe Alcocer	Investigador
Mg. Santiago Coronel	Tutor
Lic. Patricio Acuña	Lector
Ricardo Sánchez	Administrador del Restaurante San Ignacio
José Teixeira	Capitán de meseros del Restaurante San Ignacio
Sofía Borja	Hostess del Restaurante San Ignacio
Belén Chata	Mesera del Restaurante San Ignacio
Hortensia Azqui	Jefa de cocina del Restaurante San Ignacio

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

### **Análisis**

En la siguiente tabla se observara al talento humano que ayudó para la elaboración del proyecto en los cuales se nombrar a las siguientes personas: el investigador el cual se encargó de elaborar el proyecto, el tutor el quien guía y aprueba cada uno de los capítulos presentados por parte del investigador, el lector es quien revisa el proyecto y sugiere y dará su opinión sobre dicho proyecto, y finalmente se puede mencionar a los empleados del restaurante San Ignacio el cual apoyaron dando sus comentarios en las entrevistas realizadas y finalmente al Administrador del restaurante ya me mencionado ya que gracias a él fue posible la elaboración del proyecto.

## 6.02 Presupuesto

**Tabla 24**  
**Presupuesto de la aplicación de la propuesta**

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Impresión Borrador N°1	1	5.39	5.39
Impresión Borrador N°2	1	5.39	5.39
CD	2	1.50	3.00
Impresión Tesis	125	0.12	15.00
Empastado	1	7.00	7.00
Libreta	1	1.00	1.00
Esfero	1	1.00	1.00
<b>Total</b>		<b>21.40</b>	<b>37.78</b>

Elaborado por: Fabricio Taipe

### Análisis

En la siguiente tabla se detalla los gastos que se realizaron en la elaboración del proyecto en los cuales se puede mencionar los siguientes detalles: papel bond, impresión y anillado de los borradores, acceso a internet, el empastado, una libreta y un esfero para poder anotar cosas relevante en las reuniones con el administrador del restaurante. Todo este presupuesto sirvió para la elaboración del trabajo de titulación costando un total de 37.78 dólares.

**Tabla 25**  
**Presupuesto de la elaboración de la propuesta**

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Diseñador	1	28.00	28.00
Impresión del manual	2	8.00	16.00
Movilización	1	15.00	15.00
<b>Total</b>		<b>51.00</b>	<b>59.00</b>

Elaborado por: Fabricio Taipe

### **Análisis**

En la presenta tabla denominada aplicación de la propuesta se detalla todos los elementos que se necesitan para la aplicación de la propuesta y que representa económicamente por ello se menciona los siguientes gastos que se realizó:

- Buscar un diseñador.
- Diseño del manual
- Impresiones del manual (2 ejemplares).
- La movilización.

Siendo así que nos da un total de \$ 59.00 dólares el valor que tiene la aplicación de la propuesta.

### 6.03 Cronograma de Actividades

Tabla 26  
Cronograma de Actividades

Actividad	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Enero							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Presentación del tema			■																													
Aprobación del tema						■																										
Capítulo I										■																						
Capítulo II											■																					
Capítulo III															■																	
Capítulo IV																■																
Capítulo V																			■													
Capítulo VI																				■												
Capítulo VII																																
Sustentación del proyecto																																■

Elaborado por: Fabricio Taipe

### Análisis

En esta tabla se puede verificar el cronograma establecido para la elaboración del proyecto de titulación.

## CAPÍTULO VII

### 7.0. Conclusiones y Recomendaciones

#### 7.01. Conclusiones

- En la actualidad es necesario un manual de buenas prácticas de servicio para un restaurante ya que hoy en día los restaurantes suelen contratar personal solo con la experiencia adquirida durante su vida laboral, por lo que la mayoría de empleados no tienen conocimientos sobre las técnicas de servicio que ofrece en cada uno de los distintos restaurantes.
- Los empleados y el administrador del restaurante podrán aprovechar del manual para poder adquirir nuevos conocimientos en el área de servicio y con ello poder ofrecer un servicio de alta calidad, cubrir las necesidades del cliente y lograr más afluencia de clientes al restaurante.
- Un cliente no siempre tiene la razón como siempre suelen decir ya que este dicho se cumple cuando en verdad la tenga, un reclamo no siempre significa que dicho establecimiento está brindando un mal servicio al contrario significa que el cliente tiene la confianza de decir su inconformidad para que a futuro el restaurante pueda mejorar y poder ofrecer un mejor servicio.
- El manual será una ayuda escrita para las capacitaciones continuas que realice el administrador del restaurante y con ello podrá evaluar contantemente a sus empleados, para observar si están cumpliendo las normas establecidas que indica el manual.

## 7.02. Recomendaciones

- El manual de buenas prácticas de servicio ayudara al servicio dentro del restaurante siempre y cuando los empleados o las personas que vayan hacer capacitadas estén comprometidas aprender la información que contendrá dicho manual.
- El personal administrativo del restaurante San Ignacio deben organizarse para capacitar a los empleados de manera más a menudo, y calificar en cada momento que los superior consideren, con la finalidad de saber si las capacitaciones están siendo factibles o no.
- El administrador del restaurante debería colocar un libro de satisfacción o sugerencias dentro del restaurante para poder saber si el servicio que se brinda dentro del restaurante es bueno o malo todo esto con la finalidad de mejorar en cada aspecto que opine el cliente en caso de no estar satisfecho.
- Se recomienda al personal administrativo del restaurante que hagan un seguimiento sobre la utilización del manual con la finalidad, que a futuro puedan mejorar las capacitaciones que realicen a su personal.

### 7.03. Anexos

ANEXOS

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.





**Anexo 4:** Parte frontal del restaurante



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Anexo 5:** Salón del restaurante



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Anexo 6:** Cocina del restaurante



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Anexo 7:** Cafetería del restaurante



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Anexo 8:** Entrada bodega de vinos



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Anexo 9:** Bodega de vinos



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Anexo 10:** Salón subterráneo



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Anexo 11:** Baños del restaurante



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

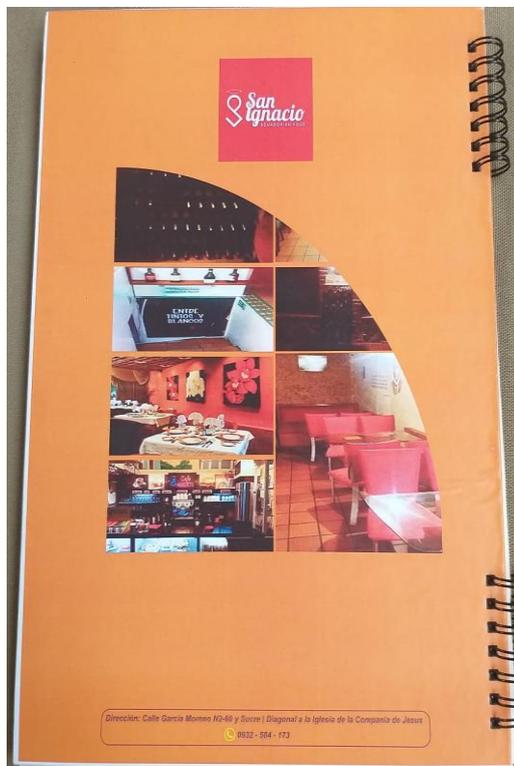
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Anexo 12: Portada del Manual**



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

**Anexo 13: Contra portada del Manual**



**Elaborado por:** Fabricio Taipe

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Anexo 14:** Diseño de la entrevista

	Foto
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>	
NOMBRES:	
LUGAR DE TRABAJO:	
PROVINCIA:	CANTÓN:
FECHA:	CARGO:
<b>RESUMEN DE LA ENTREVISTA</b>	
1. Con su experiencia: ¿trabajando en este restaurante, que recomendaría a los meseros, al momento de ofrecer el servicio al cliente y porque?	
2. ¿Cree usted que al momento de aplicar el manual de buenas prácticas de servicio al cliente, podrán los meseros adquirir nuevas técnicas de servicio Si o no justifique su respuesta?	
3. ¿Por qué cree usted que en este restaurante se debe cumplir las Normas de protocolo de un restaurante en general al momento de servir la comida?	
4. ¿Qué técnica de servicio cree usted que es clave, para poder aumentar la afluencia de clientes al restaurante y porque?	
5. ¿Cree usted que con la experiencia adquirida por los meseros es suficiente para brindar un buen servicio al cliente, o es necesario tener un material de apoyo escrito si o no justifique su respuesta?	

**Elaborado por:** Fabricio Taipe

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

**Anexo 15: Entrega del manual**



---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

## 7.04 Bibliografía

- Antonio, J. (23 de Mayo de 2011). *mesabar*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de mesabar.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Patria. Recuperado el 11 de Septiembre de 2018
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México: Patria. Recuperado el 11 de Septiembre de 2018
- Cardenas, F. (19 de 01 de 2015). *Tipos de Revistas*. Recuperado el 05 de Octubre de 2018, de Tipos de Revistas: <https://prezi.com/twcr7mhg-xwj/que-es-un-manual-sus-tipos-y-elementos/>
- Castellanos, C. (27 de Junio de 2017). *El Insignia*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de El Insignia: <https://blog.elinsignia.com/2017/06/27/la-importancia-del-servicio-al-cliente-en-un-restaurant-marcelo-oscar-vazquez/>
- Cruz, Y. d. (10 de Mayo de 2013). *POTENCIAL HUMANO: definición de potencial humano*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de [artianee.blogspot.com/2013/05/definicion-de-potencial-humano.html](http://artianee.blogspot.com/2013/05/definicion-de-potencial-humano.html)
- Díaz, G. (06 de Marzo de 2018). *Creacion de Proyectos*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2018, de Creacion de Proyectos: <http://www.creaciondeproyectos.com/que-es-la-matriz-del-marco-logico/>
- Discovery. (07 de Marzo de 2016). *Gestion de Servicio en hoteles y restaurantes*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de Gestion de Servicio en hoteles y restaurantes: <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/gestion-de-restaurantes-venta-sugestiva/>
- Discovery. (07 de Marzo de 2016). *Gestión de servicios en hoteles y restaurantes*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de Gestión de servicios en hoteles y restaurantes: <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/gestion-de-restaurantes-venta-sugestiva/>
- Estèvez, R. (15 de Febrero de 2013). *Sostenibilidad - ecointeligencia*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de <https://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/#L58HyRwviSX676yq.99>
- FOROS ECUADOR.EC. (26 de MAYO de 2014). *FOROS ECUADOR.EC*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2018, de FOROS ECUADOR.EC: <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/5544-lista-de-parroquias-de-quito-urbanas-y-rurales>
- García, A. (13 de Agosto de 2013). *Investigacion en educacion*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2018, de Investigacion en educacion: [www.redalyc.org/pdf/3497/349733226007.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733226007.pdf)

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

- García, E. (10 de noviembre de 2009). *mailxmail*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de mailxmail: <http://www.mailxmail.com/curso-manual-servicio-restaurantes-hoteles/como-se-realiza-repaso-efectivo-materiales>
- Gardey, A. (09 de 12 de 2013). *Definición.DE*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de Definición.DE: <https://definicion.de/patrimonio/>
- Grover, W. (08 de Septiembre de 2017). *Definicion Gestion*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de Definicion Gestion: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>
- Halberstadt, J. (21 de 01 de 2013). *EcuadorExplorer.com*. Recuperado el 02 de Octubre de 2018, de EcuadorExplorer.com: <http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/panorama-de-quito.html>
- Herrera, E. (29 de 08 de 2015). *Características de los atractivos turísticos*. Recuperado el 08 de Octubre de 2018, de Características de los atractivos turísticos: <https://prezi.com/korhf1rmdu5a/caracteristicas-de-los-atractivos-turisticos-y-su-diferencia/>
- Kanon, F. (31 de Enero de 2017). *CULTULICIOUS*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de CULTULICIOUS: <https://cultulicious.eu/restaurante-origen-historia>
- Marquez, G. (22 de 09 de 2018). *EcuRed*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2018, de EcuRed: [https://www.ecured.cu/EcuRed:Buscador\\_\(C%C3%B3digo\)](https://www.ecured.cu/EcuRed:Buscador_(C%C3%B3digo))
- Marrero, M. (2016). *Glosario de terminos Turisticos*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de Conjunto de bienes derechos y pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer sus necesidades turísticas.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (ENERO de 2001). *NOTA TÉCNICA MATRIZ DE MARCO LÓGICO*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2018, de NOTA TÉCNICA MATRIZ DE MARCO LÓGICO: [http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz\\_de\\_Marco\\_Logico.pdf](http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf)
- Ministerio de Educacion. (2013). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2018, de Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir/>
- Miraflores, P. (Marzo de 2013). *Manual de Buenas Prácticas “Desarrollo de de Habilidades y Destrezas para la Atención de Clientes en Restaurantes”*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de Manual de Buenas Prácticas “Desarrollo de de Habilidades y Destrezas para la Atención de Clientes en Restaurantes”: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/05\\_mbp\\_desarrollo\\_destrezas\\_ac/MBP\\_desarrollo\\_habilidades.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/05_mbp_desarrollo_destrezas_ac/MBP_desarrollo_habilidades.pdf)
- Mora, A. S. (Febrero de 2013). *Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Rivera y su impacto en la calidad de servicio e imagen del establecimiento*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Rivera y

---

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO “SAN IGNACIO” UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A SUS TURISTAS.

su impacto en la calidad de servicio e imagen del establecimiento.:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10491/1/Análisis%20de%20Servicio%20al%20cliente%20en%20el%20restaurante%20la%20Riviera.pdf>

- MX., E. D. (26 de Septiembre de 2014). *Definición*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de Definición: <https://definicion.mx/?s=Restaurante>
- Navarro, D. (2015). Recursos Turísticos y Atractivos Turísticos - Revistas. *Cuadernos de Turismo*, pag.1. Recuperado el 10 de Octubre de 2018
- Ordoñez, M. V. (Enero de 2013). *Manual para Meseros*. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de Manual para Meseros: <https://es.scribd.com/doc/120408044/Manual-para-Meseros>
- Pacha, D. (09 de Febrero de 2013). *Promonegocios*. Recuperado el 05 de Octubre de 2018, de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Paso, F. d. (19 de Septiembre de 2016). *Promonegocios.net*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2018, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/investigacion-mercados/definicion-investigacion-mercados.html>
- PROTUREC. (enero de 2014). *guía turística ecuador*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2018, de guía turística ecuador: [www.proturec.com](http://www.proturec.com)
- Quito, D. M. (29 de Agosto de 2017). *Prefectura de PICHINCHA*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de Prefectura de PICHINCHA: <http://www.pichincha.gob.ec/cantones/distrito-metropolitano-de-quito>
- Sánchez, I. (10 de Enero de 2014). *LA CHARLA EDUCATIVA by Ingrid Sánchez on Prezi*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de <https://prezi.com/8xhyfbcyhukc/la-charla-educativa/>
- TOBAR, D. (2017). *SITIO WEB PICHICHA*. Recuperado el 08 de Septiembre de 2018, de SITIO WEB PICHICHA: <https://sites.google.com/site/visitapichinchahoy7/home>
- Turismo, C. d. (12 de Agosto de 2017). *Concepto.de*. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de Concepto.de: <https://concepto.de/turismo/>
- Vaca, A. (13 de 07 de 2015). *Poblacion y muestra*. Recuperado el 06 de Octubre de 2018, de Poblacion y muestra.: <https://es.slideshare.net/NAndreVc/poblacion-y-muestra-50832166>



Quito, 07 de Noviembre del 2018

Señores

**INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CORDILLERA**

Presente

De mi consideración:

A petición verbal del Sr. **Darwin Fabricio Taipe Alcocer, estudiante de la Carrera de Administración Turística y Hotelera, con Número de Cédula 1726323650**, me permito certificar que el Sr. en mención realizó de manera satisfactoria la entrega e implementación de la Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Servicio en el establecimiento "San Ignacio" ubicado en el Centro Histórico de Quito, Cantón Quito, Provincia de Pichincha con la finalidad de brindar un buen servicio a sus turistas.

Proyecto que fue aceptado y culminado acorde a los requerimientos del Restaurante, su arduo trabajo demostró ser una persona responsable, confiable, idónea virtudes que le han hecho merecedor a nuestro estima y consideración de todos los que conformamos el Restaurante "San Ignacio".

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

El Sr. Fabricio Taipe puede hacer uso de este documento como creyere conveniente.

Atentamente



  
FIRMA AUTENTICA  
Ing. Ricardo Marcelo Sánchez Vasco

GERENTE DEL RESTAURANTE "SAN IGNACIO"

GARCÍA MORENO N2-60 Y SUCRE  
CENTRO HISTÓRICO 2584173 / 0995677917

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Fabricio Taipe.docx (D43195887)  
 Submitted: 10/29/2018 2:54:00 AM  
 Submitted By: santiago.coronel@cordillera.edu.ec  
 Significance: 8 %

### Sources included in the report:

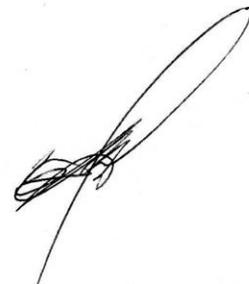
Tesis Michelle Colcha.docx (D43124332)  
 Proyecto Estefany Villavicencio (original) (2) (3).pdf (D36994985)  
 PROYECTO DE TITULACION (Reparado).docx (D43084239)  
<https://blog.elinsignia.com/2017/06/27/la-importancia-del-servicio-al-cliente-en-un-restaurante-marcelo-oscar-vazquez/>  
<http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/5544-lista-de-parroquias-de-quito-urbanas-y-rurales>  
<http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733226007.pdf>  
<http://www.mailxmail.com/curso-manual-servicio-restaurantes-hoteles/como-se-realiza-repaso-efectivo-materiales>  
<http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/panorama-de-quito.html>  
[http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz\\_de\\_Marco\\_Logico.pdf](http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf)  
<https://educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir/>  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10491/1/Analisis%20de%20Servicio%20al%20cliente%20en%20el%20restaurante%20la%20Riviera.pdf>  
<http://www.proturec.com/>  
<https://prezi.com/8xhyfbcyhukc/la-charla-educativa/>

### Instances where selected sources appear:

42



Mg. Santiago Coronel.  
Tutor de proyecto



Lic. Patricio Acuña  
Lector de proyecto



## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

### ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

#### ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **DARWIN FABRICIO TAIBE ALCOCER**, portador de la cédula de identidad N° 1726323650, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 14 de Noviembre del 2018

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
*Mariela B*  
14 NOV 2018

Sra. Mariela Balseca

CAJA DE FINANCIERO  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

CONSEJO DE CARRERA

*Marlene*  
Adm. Turística y Hotelera  
Lcda. Marlene Andrade

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

BIBLIOTECA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

*William Parra*  
Ing. William Parra  
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

26 NOV 2018

970 *JB*  
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

DIRECCIÓN DE CARRERA

*Carlos Guijarro*  
Adm. Turística y Hotelera  
Msc. Carlos Guijarro

DIRECTOR DE CARRERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

14 NOV 2018

*Verónica Lara*  
Ing. Verónica Lara  
SECRETARÍA ACADÉMICA