



FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD
ESCUELA DE TECNOLOGÍAS

“PROYECTO DE ESTANDARIZACIÓN DE LAS RECETAS DE LA
PICANTERÍA ISABELITA”

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de Tecnólogo en Alimentos y Bebidas

Profesor guía
Miguel Burneo

Autor
Jonatan Alfredo Jami Gallardo

Año
2014

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Miguel Burneo
Licenciado en Gastronomía
C.I. 171184960-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente”.

Jonnatan Alfredo Jami Gallardo

C.I. 171834706-3

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, quienes siempre estuvieron presentes cuando lo necesité, gracias por todo, han forjado en mí una persona independiente y segura de sus ideales.

DEDICATORIA

A mis padres, por todos sus sabios y valiosos consejos, así también inmensamente a mi pequeña Valeria, quien con su sonrisa, ocurrencias y travesuras me hace ver belleza de la vida.

RESUMEN

El proyecto de estandarización de las recetas de la picantería “Isabelita” surge por la necesidad que tiene la dueña del local de implementar procesos de organización integral, con el objetivo profesionalizar y elevar la imagen que presenta la picantería, ya que a partir de Enero del 2014, la Avenida Michelena se transformará en un bulevar, lo cual innegablemente incrementará la oferta de clientes nacionales y extranjeros a este sector.

En primera instancia se expone las características que hacen a Ecuador un país mega diverso y pluricultural, con un extenso patrimonio alimentario, en el que se mencionan las recetas de los platos típicos más importantes del país.

Se realizó un análisis de las picanterías de Quito y el nivel de atención que brindan a sus clientes, así mismo se realizó el respectivo análisis de la situación actual de la picantería Isabelita, por ende se preparó una guía que menciona pautas principales que la picantería debe implementar dentro de su estructura, para que forma pueda afrontar la creciente demanda de sus futuros clientes, incrementando su competitividad dentro del sector donde se encuentra ubicada, por medio de medidas de control profesional que permitirán mejorar el nivel de servicio y la calidad de sus platos, lo cual redundará en una mejora de su imagen hacia los clientes y de su confianza en el consumo de sus platos típicos.

Finalmente se presenta una propuesta de estandarización de procesos, los cuales permitirán una correcta implementación de las recetas estandarizadas, las mismas que fueron elaboradas partiendo de los ingredientes y técnicas de cocción utilizados en la actualidad.

ABSTRACT

The project of standardization of recipes of the Isabelita cookhouse is carried out for the need that has the local of implementing organization processes, for profesionalize and atonement to elevate its image, since starting from January of the 2014, the Michelena Avenue will become a boulevard, that which undeniably will increase the offer of national clients and foreigners to this sector.

In first instance it is exposed the characteristics that make Ecuador a megadiverse and pluricultural country, with an extensive alimentary patrimony, in which recipes of the most important typical plates in the country are included.

Then it is carried out an integral analysis of the Quito cookhouses and the level of attention that they offer to their clients.

Next it is carried out an analysis of the current situation of the Isabelita cookhouse and it offers a guide so that the cookhouse will be able to confront the growing demand of clients increasing its competitiveness inside the sector where it is located, by means of measures of professional control that allow to improve the level of service and the quality of its plates, that which will redound in an improvement of its image toward the clients and of its trust in the consumption of its typical plates.

Finally a proposal of standardization of the processes recipes of the Isabelita cookhouse is presented, that which will be the base to improve the level of service and the quality of its plates.

ÍNDICE

1. Capítulo I Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	1
1.3. Delimitación del problema.....	2
1.4. Justificación.....	2
1.5. Objetivos.....	2
1.5.1. Objetivo general.....	2
1.5.2. Objetivos Específicos.....	3
1.6. Idea a defender.....	3
1.7. Variables e indicadores.....	3
1.7.1. Variable independiente.....	3
1.7.2. Variable dependiente.....	3
1.7.3. Indicadores.....	4
1.8. Metodología.....	4
1.8.1. Metodología de la investigación.....	4
1.8.1.1. Métodos teóricos.....	4
1.8.1.2. Métodos empíricos.....	5
1.8.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	6
1.8.2.1. Bibliográfica - documental.....	6
1.8.2.2. Muestro por Conglomerados.....	6
1.8.2.3. Encuesta.....	6
1.8.2.4. Validez y Contabilidad.....	6
1.8.3. Procedimiento de la Investigación.....	6
1.8.4. Procesamiento de la Investigación.....	7

2. Capitulo II Marco Teórico.....	8
2.1. Ecuador país mega diverso y multicultural.....	8
2.1.1. Características que hacen único a nuestro país.....	8
2.1.2. Patrimonio alimentario.....	10
2.1.3. Quito como destino turístico.....	11
2.2. Proceso de cocción de alimentos.....	13
2.2.1 Recetas estándar.....	13
2.2.2 Inocuidad de los alimentos.....	14
2.3. Platos típicos de la cocina ecuatoriana.....	14
3. Capitulo III Análisis de las picanterías de Quito.....	18
3.1. Análisis de la forma de administración actual de las picanterías de Quito.....	18
3.1.1. Aplicación de encuestas a los propietarios de las picanterías de Quito.....	18
3.1.1.1 Determinación del universo y muestra.....	18
3.1.1.2 Elaboración de la encuesta.....	20
3.1.1.3 Aplicación de la encuesta.....	23
3.1.1.4 Análisis e interpretación de resultados.....	23
3.2. Análisis de la imagen que presentan las picanterías al público.....	37
3.2.1 Determinación del universo y muestra.....	37
3.2.2 Elaboración de la encuesta.....	39
3.2.3 Aplicación de la encuesta.....	42
3.2.4 Análisis e interpretación de resultados.....	42

4. Capitulo IV La picantería isabelita.....	51
4.1. Reseña histórica.....	51
4.2. El local en la actualidad.....	52
4.1.1. Localización.....	52
4.1.2. Organigrama general.....	54
4.1.3. Menú	55
4.1.4. Materia prima.....	56
4.1.5. Nivel de equipamiento de cocina.....	56
4.1.6. Nivel de ventas.....	57
4.1.7. Manejo de finanzas.....	57
4.1.8. Clasificación del local.....	57
5. Capítulo V Propuesta de estandarización.....	59
5.1. Caracterización y estandarización de procesos.....	59
5.1.1. Recursos humanos.....	59
5.1.1.1. Selección del personal.....	59
5.1.1.2. Delimitación y especificación de funciones...	60
5.1.1.3. Incentivos al personal y motivación en el trabajo.....	63
5.1.1.3. Capacitación.....	63
5.1.2. Proceso de la materia.....	64
5.1.2.1. Recepción y conservación de los alimentos.	64
5.1.2.2. Documentos de control.....	64
5.2. Estandarización de recetas.....	65
5.2.1. Entradas	65
5.2.2. Sopas.....	68

5.2.3. Platos fuertes.....	70
5.2.4. Postres.....	75
5.2.5. Bebidas.....	77
5.3. Permisos de funcionamiento del local.....	79
5.4. Posibilidad de ampliaciones futuras.....	80
6. Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones.....	81
6.1. Conclusiones.....	81
6.2. Recomendaciones.....	81
Referencias.....	83
Anexos.....	86

Capítulo I

1. Introducción

1.1. Planteamiento del problema

La picantería “Isabelita” es uno de los locales de comida típica ecuatoriana más conocidos y tradicionales del sur de Quito, la cual brinda una diversidad de platos típicos a precios asequibles. Durante varios años su clientela se ha ido incrementando; sin embargo, la competencia existente amenaza los intereses del negocio, razón por la cual, la picantería se ve en la necesidad de reemplazar su forma empírica de administrar el negocio, implementando medidas de control profesional que permitan mejorar el nivel de servicio y la calidad de sus platos, lo que redundará en una mejora de su imagen hacia los clientes y de su confianza en el consumo de sus platos típicos.

1.2. Formulación del problema

Con el fin de orientar metodológicamente a la solución del problema, se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Por qué en los últimos tiempos han proliferado en Quito locales de comida típica ecuatoriana conocidos como picanterías?
- ¿Cuál es el grado de confianza que tiene el público de Quito sobre la calidad del servicio que brindan las picanterías de Quito?
- ¿Por qué ha disminuido la clientela de la picantería “Isabelita”?
- ¿Cómo se puede mejorar la imagen de la picantería “Isabelita” hacia sus potenciales clientes?
- ¿Permitirá la estandarización de los procesos y recetas en la picantería “Isabelita” mejorar el nivel de servicio y la calidad de sus platos, mejorando su imagen hacia los clientes y su confianza en el consumo de sus platos típicos?

1.3. Delimitación del problema

Para el análisis de la imagen que presentan las picanterías a sus clientes, se seleccionó a las picanterías de Quito D.M., mientras que para la caracterización de los procesos de preparación de platos típicos ecuatorianos y estandarización de las respectivas recetas se seleccionó a la picantería “Isabelita”, por ser uno de los locales de comida típica ecuatoriana más conocidos y tradicionales del sur de Quito, la cual brinda una diversidad de platos típicos a precios asequibles.

1.4. Justificación

La estandarización de recetas y procesos en un local de comida típica ecuatoriana con clientela fija, permitirá mejorar el nivel de servicio al cliente del mismo, a la vez que la calidad de sus platos, lo que redundará en una mejora de su imagen hacia los clientes y de su confianza en el consumo de sus platos típicos.

De esta manera, la picantería “Isabelita” tendrá la posibilidad de incrementar su clientela y mejorar sus ingresos económicos.

Además, este proyecto podrá servir como una guía para otros locales de comida típica ecuatoriana, llamados vulgarmente picanterías, lo que les permitirá subir de categoría y captar más clientela, no sólo de consumidores locales, pero también de turistas nacionales y extranjeros.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Brindar a los clientes de la picantería “Isabelita” mejor calidad en los platos del menú y en el servicio al cliente, por medio de una implementación de recetas estandarizadas, desarrollando así procesos de acción participativa y desarrollo sinérgico con el personal que labora en la picantería.

1.5.2. Objetivo Específicos

- Analizar la imagen que presentan las picanterías de Quito a sus clientes.
- Diagnosticar potencialidades y debilidades de la oferta alimentaria del menú de la Picantería “Isabelita”.
- Documentar y registrar por medio de Use Record la preparación y montaje de los platos.
- Levantar procesos para la correcta implementación de las recetas estandarizadas.
- Mejorar la calidad de la oferta alimentaria establecida en el menú.

1.6. Idea a defender

La idea a defender que se plantea en la presente investigación es: La estandarización de los procesos y recetas en la picantería “Isabelita” permitirá mejorar el nivel de servicio y la calidad de sus platos, mejorando su imagen hacia los clientes y la confianza en el consumo de sus platos típicos.

1.7. Variables e indicadores

1.7.1. Variable independiente

- Picanterías de Quito,
- Picantería “Isabelita” localizada al sur de Quito.

1.7.2. Variable dependiente

- Imagen que presentan las picanterías de Quito a sus potenciales clientes,
- Grado de importancia que dan los clientes a los diversos parámetros de servicio que las picanterías brindan a sus clientes,
- Parámetros negativos de las picanterías que desearía los consumidores que cambien,
- Platos típicos que más consume la población de Quito.

1.7.3. Indicadores

- Encuesta aplicada a los consumidores de las picanterías de Quito, para diagnosticar la imagen que presentan a sus clientes y los parámetros negativos que desearían que cambien.
- Encuesta aplicada a los propietarios de las picanterías de Quito, para diagnosticar las condiciones generales de trabajo del personal y procesos internos de trabajo.
- Entrevista aplicada a la propietaria de la picantería “Isabelita”, para diagnosticar el nivel de servicio a sus clientes y la calidad de sus platos.

1.8. Metodología

1.8.1. Métodos de Investigación

Para desarrollar una correcta investigación es necesario establecer datos concretos, relaciones sistemáticas, proyecciones reales y fidedignas, partiendo de las formas de conocimiento empírica y científica de la gastronomía.

Para la realización de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

1.8.1.1. Métodos teóricos

- **Histórico – Lógico:** el mismo que permite utilizar la bibliografía o historia, con lo que se asegura que si se realiza el estudio guiándose en la historia bibliográfica, es lógico que se tomará las decisiones adecuadas en el desarrollo de la investigación.
- **Inductivo – Deductivo:** el cual se aplica especialmente en el análisis de la imagen que presentan las picanterías de Quito a los consumidores, para lo que primero se selecciona la muestra, luego se induce el estudio en dicha muestra en base a

encuestas, y de sus conclusiones obtenidas se deduce que también son conclusiones para la población o universo.

- **Hipotético – Deductivo:** en esta investigación se plantea una idea a defender, la cual reemplaza a la hipótesis, con la que se puede deducir si la estandarización de los procesos y recetas en la picantería “Isabelita” permitirá mejorar el nivel de servicio y la calidad de sus platos, mejorando su imagen hacia los clientes y la confianza en el consumo de sus platos típicos.
- **Sistémico:** el realizar la investigación en un estilo organizado y sistemático es la pauta para obtener resultados precisos y conclusiones acertadas.

1.8.1.2. Métodos empíricos

- **Observación:** Utilizado para conocer la situación actual de la picantería “Isabelita”, mediante la senso-percepción directa de su estructura, organización y procesos.
- **Experimentación:** Considerado como el más complejo y eficaz de los métodos empíricos, el cual se aplica al estandarizar las recetas de los platos que prepara la picantería “Isabelita” y realizar posteriormente una experimentación de las mismas para comprobar que se mantengan las características organolépticas de los mismos.

1.8.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.8.2.1. **Bibliográfica-documental:** Esta investigación tiene información secundaria a través de libros, textos, Internet, estadísticas; así como de documentos válidos y confiables, como información primaria.

1.8.2.2. **Muestreo por conglomerados:** Este método es similar al estratificado, donde la población no se le divide en estratos sino en conglomerados o áreas geográficas. De esta manera, se obtiene muestras representativas de cada área en forma aleatoria, al realizar el análisis de la imagen que presentan las picanterías de Quito a sus consumidores.

1.8.2.3. **Encuesta:** Utilizada para realizar el análisis de la imagen que presentan las picanterías de Quito a sus consumidores.

1.8.2.4. **Validez y confiabilidad:** La validez y confiabilidad de los instrumentos se realiza a través de la aplicación de una prueba piloto, para lo cual se aplica la encuesta a un pequeño grupo similar a la muestra de investigación, lo cual permite detectar posibles errores y corregirlos a tiempo, antes de la aplicación definitiva de la misma.

1.8.3. Procedimiento de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en varias fases o etapas:

- **Primera fase:** En esta fase se analizó la imagen que presentan las picanterías de Quito a sus consumidores, mediante la aplicación de una encuesta que permitió determinar el grado de aceptación del público de Quito y los parámetros negativos que desearían que las picanterías corrijan.
- **Segunda fase:** Se analizó la situación actual de la picantería “Isabelita” y la imagen que la misma presenta a sus clientes.
- **Tercera fase:** Se estandarizó los procesos y recetas de los platos que brinda la picantería “Isabelita”, con la finalidad de mejorar su

imagen a los clientes y la calidad del servicio y de la preparación de sus platos típicos.

1.8.4. Procesamiento de la Investigación

De acuerdo a Herrera y otros, el procesamiento de la investigación se realizó de la siguiente manera:

- Revisión crítica de información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según la idea a defender.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados (Herrera Luis y otros, 2004: 137).

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1. Ecuador país megadiverso y pluricultural

2.1.1. **Características que hacen único a nuestro país**

El Ecuador posee varias características que lo hacen único, las mismas pueden ser resumidas en los siguientes tres puntos:

- **Diversa flora y fauna:** La existencia de varios pisos climáticos dentro del Ecuador permite que dentro de una extensión de 283.520 Km² posea una flora que bordea el 10 por ciento de todas las especies de plantas que hay en el planeta. De este porcentaje, la mayor cantidad crece en la cordillera de los Andes, en la zona noroccidental, donde se calcula que hay aproximadamente 10 mil especies. En la región amazónica existe también un alto número de especies vegetales, alrededor de 8.200, por ejemplo, solo de orquídeas se han identificado 2.725 especies. En Galápagos, en cambio, hay cerca de 600 especies nativas y otras 250 introducidas por el hombre, aproximadamente. De las doce zonas claves de biodiversidad identificadas por el naturalista Norman Myers, tres se encuentran en el Ecuador continental. La diversidad climática ha dado lugar a más de 25 mil especies de árboles.

(<http://www.ecuadorenchina.org.ec/>, 2013)

Así mismo, Ecuador cuenta con una fauna que bordea el 8 por ciento de las especies de animales y el 18 por ciento de las de aves del planeta. Cerca de 3.800 especies de vertebrados han sido identificadas, así como 1.550 de mamíferos, 350 de reptiles, 375 de anfibios, 800 especies de peces de agua dulce y 450 de agua salada. Igualmente, tiene cerca del 15 por ciento del total de especies endémicas de aves en el mundo, las cuales habitan en los Andes, la costa y la región amazónica, principalmente. Las especies de insectos sobrepasan el millón, y las mariposas llegan a las 4.500, entre otras.

(<http://www.ecuadorenchina.org.ec/>, 2013)

- **Diversidad Étnica y Cultural:** Según datos del último Censo de Población y Vivienda realizado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, la población del Ecuador alcanzó los 14,306,876 habitantes, y se calcula que la densidad demográfica es de 55.80 habitantes por kilómetro cuadrado. Ecuador bordea una tasa de crecimiento demográfica intercensal anual de 1.52%. El país se caracteriza por ser multiétnico y pluricultural, existe la presencia de un gran número de grupos indígenas, asentados en tres regiones del país. Porcentualmente las principales etnias del Ecuador están divididas en: Mestizos 65%, Indígenas 25%, Blancos 7% y Afro-Ecuatorianos 3%. (<http://www.ecuadorenchina.org.ec/>, 2013)

- **Turismo:** Ecuador posee varios atractivos turísticos; uno de los principales argumentos que suele ser presentado a potenciales turistas es que “si uno lo desea, puede desayunar junto al mar en la Costa, luego almorzar en las faldas de un volcán en la Sierra y cenar en un rincón de la inmensa selva húmeda Amazónica, rodeado del misterioso ruido de las aves y animales salvajes que en ella habitan; todo esto puede hacerlo en un solo día y viajando cómodamente en automóvil” (<http://www.ecuadorenchina.org.ec/>, 2013)

Los parajes que presenta Ecuador son visualmente impresionantes. Entre los mejores lugares turísticos se puede mencionar: las Islas Galápagos, el Centro Histórico de Quito (la basílica del Voto Nacional, la Concepción, Plaza Grande, entre otros), Laguna de Cuicocha, Parque Nacional Cuyabeno, Parque nacional Yasini, entre otros.

Según datos estadísticos de la OPTUR (Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador) Durante el mes de MAYO del 2013 llegaron al país un total de 98.420 extranjeros. Comparado con el año

anterior existe un aumento de visitantes ya que en MAYO del 2012 ingresaron un total de 92.646 visitantes. (OPTUR, 2013)



2.1.2. Patrimonio alimentario

Ecuador es un País que cuenta con un patrimonio alimentario muy amplio y diverso. Según lo publica el ministerio de turismo, la gastronomía ecuatoriana se ha visto enriquecida por la pluriculturalidad, la diversidad de climas así como la variedad de especias y productos que existen en el país. Además, la herencia tanto indígena como europea ha cimentado un sincretismo que se centra en la sazón y creatividad constantemente renovada a través de las nuevas generaciones de cocineros y comensales. A esta combinación tan singular se la ha definido como Comida Criolla. (Ministerio de Turismo, 2013)

2.1.3. Quito como destino turístico

Quito tiene una larga historia que se remonta al período preincaico, cuando en sus tierras habitaban los miembros de la nación Quito. Como ciudad nace en el siglo XVI tras la fundación española del 6 de diciembre de 1534.

A través de la historia, Quito ha sido anfitriona de caminantes, adoradores, científicos, guerreros, arquitectos, emperadores y un sin número de grandes hombres y mujeres que conocían el valor de la tierra y que contribuyeron al desarrollo de la metrópoli estratégicamente ubicada en el centro mismo del planeta.

Esta urbe andina fue la primera capital del mundo en ser declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad, por parte de la UNESCO en 1978, y reconocida como Capital Americana de Cultura 2011. (<http://www.quito.com.ec/>, 2013)

Quito es la capital de Ecuador y debido a su ubicación suele ser llamada “la mitad del mundo”. Es una mezcla de culturas y esto puede verse al caminar por sus calles. En ellas convive el espíritu milenario de las culturas precolombinas con la impronta colonial. Un paseo por Quito puede comenzar en el Centro Histórico, con la Plaza Grande, el Teatro Nacional Sucre y la Basílica del Voto Nacional, la iglesia gótica más grande de toda Latinoamérica. Yendo hacia el oeste de la ciudad se puede tomar el Teleférico. En la Mitad del Mundo se ubica el famoso monumento de la Mitad del Mundo. (<http://www.viajeros.com>, 2013)

El 20 de julio del presente años, en uno de los venues históricos y monumentales de Lima, Huaca Pucllana, Quito se alzó con el premio más importante de la industria turística del mundo y la región: el World Travel Awards en la categoría de Destino Líder de Sudamérica.

El premio que representa al título ganado es una escultura de bronce y baño de oro que asemeja unas manos sosteniendo al mundo.

En una entrevista posterior al vicepresidente de la organización World Travel Awards, Chris Frost, indicó que Quito recibió votos de más de 171 países, lo cual era un récord nunca antes visto por otro destino, además que menciona la gran posibilidad de que en los próximos años pudiera elegirse a Quito como sede de la gala de este evento de trascendencia internacional.

Según Jorge Albán “este premio es la evidencia de que el mundo y el turismo mundial está pensando en Quito –Ecuador como potencial destino, además que representa una gran oportunidad para que los quiteños sintamos orgullo y amor por la ciudad en la que vivimos. Este es el premio de todos y en especial del sector turístico público y privado que se han trabajado por posicionar al destino a nivel internacional”. (<http://www.quito.com.ec>, 2013)

Entre los privilegios de ser el ganador, hay beneficios que recibe la ciudad aparte de la placa de reconocimiento: habrá difusión de Quito como destino turístico en diferentes plataformas comunicacionales del planeta: periódicos, revistas, radios, televisión, portales web y redes sociales. (www.turismo.gob.ec, 2013)

Con todos estos antecedentes, sin duda la ciudad de Quito se debe preparar para la llegada de cientos o quizá miles de turistas, los cuales cautivados por la oferta visual y gastronómica de la ciudad.

Teniendo en cuenta que según datos de la empresa pública Quito turismo Quito el último año registro un crecimiento de 11.47% de turistas en el años 2012 a comparación del 2012.

2.2. Procesos de manipulación y preparación de alimentos

2.2.1. Receta Estándar

La receta estándar es una herramienta importante en el área de cocina, en el cual se registra las cantidades necesarias para la elaboración de un plato, así mismo se describen los pasos necesarios para llegar al plato deseado, esta herramienta permite mantener la homogeneidad de sabor y textura de los platos.

Esto de la mano con la correcta manipulación de alimentos y el manejo adecuado de las técnicas de cocción permiten mantener un producto final con características organolépticas similares siempre y en todo momento que un cliente decida regresar para deleitarse nuevamente de un plato dentro de un local determinado.

Sin embargo, llegar a la estandarización adecuada de una receta no es un proceso rápido, ya que ésta implica realizar diversas pruebas de cantidades y comparaciones de ingredientes para encontrar la receta adecuada, a la vez que determinar las temperaturas y tiempos de cocción adecuados dependiendo de la cantidad de porciones que se pretende preparar. Todo esto implica tiempo e inversión económica en ingredientes, puntos que no todos los locales de alimentos y bebidas pueden financiar y ante esto la habilidades y destrezas de los cocineros que se contratan determinan una buena sazón y calidad de platos, hablado eso si de locales que no poseen la capacidad de contar con una receta estándar adecuada.

2.2.2. Inocuidad de alimentos

“El control sanitario es una de las partes más fundamentales e importantes, no se puede descuidar ni el más pequeño de los

detalles cuando se trata este delicado punto". (Burneo Miguel, 2012, p9)

Un buen plato a más de poseer características organolépticas fascinantes, debe así mismo poseer una adecuada inocuidad, para lo cual la materia prima de la cual se partió para determinar la elaboración de un plato debe ser manipulada con normas básicas de sanidad.

El cuidado de los alimentos dentro del área de cocina deben iniciar, desde la recepción del producto, observando que el mismo esté en un adecuado estado y almacenamiento antes de ser despachado y almacenado dentro de un local de alimentos y bebidas determinado, la cadena de frío no para el caso de productos perecederos debe mantenerse y ser controlada por el personal pertinente, así mismo se debe tener presente la actividad de agua de los productos, para así evitar la proliferación de microorganismos.

Por parte del personal de cocina, la limpieza correcta de manos y el cuidado que se mantenga con el uniforme puede evitar que exista contaminación física, química o biológica, la adecuada conservación de los alimentos en el congelador o refrigerador de igual forma puede determinar la diferencia entre la inocuidad de un alimento o la contaminación cruzada del mismo, por último la aplicación correcta de químicos para desinfectar alimentos, batería de cocina e instalaciones son aspectos que el personal de cocina debe tener siempre presente durante la ejecución de su trabajo.

2.3. Platos típicos de la cocina ecuatoriana

Debido a que existe una gran cantidad de productos alimentarios disponibles dentro del Ecuador, podemos determinar así mismo una diversidad de platos típicos.

En la Costa

Esmeraldas, la Provincia Verde, entrega como platos típicos el Encocado, el Tapado, Bolón con queso, la Cazuela, la Chucula y el Mazato, que en su mayoría tienen como ingredientes obligados el plátano o verde, coco y el pescado; Manabí tiene fama por el Viche de pescado, la Carne Punzada, el Corviche, las empanadas y la Torta de verde, la Chicha de Maíz Amarillo, la Sal prieta con Bolón de verde, la Cazuela, etc; Guayas es conocida por el Seco de chivo, las Hayacas, el Arroz con menestra y Carne asada con patacones, el Caldo de manguera y otros platos que se preparan en sus cantones integrantes, con pescado, camarón y verde, caso de los Bollos, el Sango, etc; Los Ríos ofrece variados platos a base de pescado y verde, como los bollos que compiten en sabor con el ayampaco, el aguado de gallina y los refrescos con frutas costeñas entre las que están la sandía y la badea; El Oro, en cambio, sugiere deleites con la comida de mariscos llámense la Sopa marinera y los Cebiches, que comparten primacía con el Arroz aguado, el Champús, el Repe, el Tigrillo y el Sango de choclo.

En la Sierra

La provincia del Carchi da la oportunidad de paladear platillos exquisitos de la nombradía del Cuy con papas, el Hornado, las tortillas de papa, el Pan de Cuajada, el Caldo de gallina y el "Tardón", que es una bebida preparada con aguardiente y jugo de naranjillas; Imbabura tiene en su cuadro de platillos y bebidas típicos la Carne colorada, el Cuy asado, las Empanadas de morocho, las Nogadas, el Arrope de mora, la Chicha del Yamor y los Helados de paila; Pichincha posee igualmente una variada lista que incluye el puchero, la tripa Mishqui, la Carne colorada, la Fritada, el Hornado, los Llapingachos, el Yahuarlocro y el Caldo de pata, entre otros; Cotopaxi se ufana con sus conocidísimas Chugchucaras, las Allullas, el Queso de hojas, los Llapingachos, etc; Tungurahua es siempre recordada por su Pan de Ambato, los Llapingachos, la Chicha aloja, el Hornado, el Morocho, el Cuy asado y las Tortillas de papas; Cañar conquista a propios y extraños con el

Ají de cuy, el "Mote pata", los Buñuelos y la bebida de nombre "Draquesito"(canelazo). Azuay reserva para sus turistas el Cuy asado, la Fritada, el Mote en diferentes preparaciones, el Caldo de gallina, la Sopa de Quinoa, los Buñuelos, el Dulce de higos, el "Mote pata", las Morcillas, los Llapingachos, el Champús, el Morocho, etc. Bolívar ofrece igualmente los Buñuelos, los Chigüiles, el Sancocho, el Molo o Torta de papas, el Canelazo, el Naranjillazo y el Café con empanadas; Chimborazo conserva como especialidades de su cocina popular las Cholas de Guano, los Llapingachos, el Yahuarlocro, el Hornado, el Cariucho y la Fritada que se complementan con la chicha y otros refrescos; finalmente Loja obsequia para sus hermanos ecuatorianos y extranjeros los Tamales, el Repe, la Chanfaina, la "Olla podrida", las Choclotandas, la Cecina,etc.

En la Amazonía

La provincia de Sucumbíos, Napo, Pastaza, Morona-Santiago y Zamora-Chinchiipe también han ido asumiendo un papel de plena identificación y al paso del tiempo son bien conocidas algunas preparaciones. Tenemos así el caso del plato que se llama Mayto, preparado con carne y plátano en la provincia de Pastaza; de manera similar las variedades de Chicha elaboradas a base de Yuca, Plátano o Chonta, en la mayoría de las poblaciones de la Amazonia patria. Hay que agregar el Mazato y las aguas aromáticas que se brinda apenas llega el visitante, como se lo hace con la tradicional Guayusa.

La lista proporcionada no se incluyen otros platos típicos que diariamente podemos encontrar para el placer nuestro en cualquier población del Ecuador, como lo son el Timbushca, el Caldo de bolas, la Guatita, el Churrasco, los Quimbolitos, la Torta de Camote, los Muchines y tantas y tantas preparaciones que se agregan a las que adquieren vigencia en celebraciones especiales del año sean éstas la Colada morada en "finados" y la Fanesca por Semana Santa.

Igualmente sería injusto dejar de precisar que al margen de la connotación provincial con sus platos tradicionales, hay pueblos que tienen "patentadas" ciertas golosinas que le han dado popularidad a nivel nacional; eso ocurre con Rocafuerte y sus dulces, en Manabí; Baños de Tungurahua, con sus Alfeñiques; Calderón, en Pichincha, con sus Guaguas de pan; Ibarra, en Imbabura, con sus Nogadas; y Salcedo, en Cotopaxi, con su Pinol, para citar unos pocos ejemplos. (<http://www.hoy.com.ec/>, 2013)

Capítulo III

3. Análisis de las picanterías de Quito

3.1. Análisis de la forma de administración actual de las picanterías de Quito

3.1.1. Aplicación de encuestas a los propietarios de las picanterías de Quito

3.1.1.1 Determinación del universo y muestra

Universo:

Para la realización de la presente investigación se señaló como universo las picanterías de Quito.

De acuerdo a los datos proporcionados por el Registro de Patentes y Registro Sanitario del Distrito Metropolitano de Quito, se observa que no todas las picanterías están debidamente registradas, por lo que fue necesario complementar su cuantificación mediante un censo aproximado de las picanterías que realmente existen en la ciudad, para lo cual se la dividió en cinco zonas geográficas, acorde a la división realizada por el municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Estos datos se presentan en la siguiente Tabla, en la cual se observa un universo aproximado de 300 picanterías.

Tabla 1: Picanterías de Quito, adaptado del registro de patentes del Registro de la Propiedad

PICANTERIAS DE QUITO

SECTOR DE QUITO	CANTIDAD
Norte	80
Centro Norte	20
Centro	20
Centro Sur	60
Sur	120
TOTAL	300

Muestra:

El tamaño de la muestra se determinó con la siguiente fórmula (Yamane, 1974: 378):

$$n = \frac{\sigma^2 pq N}{\sigma^2 pq + N.e^2}$$

En donde, N = Tamaño del Universo = 300

n = tamaño de la muestra = X

$\sigma = 1,96$ (para un 95% de confiabilidad)

e = margen de error para universos pequeños = 0,10

p = 0,5 (50% probabilidad de ocurrencia)

q = 1 – p = 0,5 (50% probabilidad de no ocurrencia)

El valor de e se considera 5% (0,05 en fracción unitaria) para Universos grandes, mientras que para Universos pequeños, como el de la aplicación de encuestas a los dueños de picanterías, se considera 10% (0,10 en fracción unitaria) (Yamane, 1974: 380).

Por lo tanto,

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(300)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + (300).(0,10)^2}$$

n = 73

De esta manera se aplicaron 73 encuestas, para lo cual se seleccionó la muestra utilizando un método de muestreo probabilístico por conglomerados, el cual es similar al muestreo estratificado, pero en este caso el universo se divide en conglomerados o zonas geográficas, para dar mayor confiabilidad a sus conclusiones (Webster, 2000: 162).

Por tal razón, se distribuyó la cantidad total de muestras en forma proporcional al número de picanterías de los diversos sectores de Quito, de acuerdo al universo seleccionado. Estos datos se muestran en la siguiente Tabla.

Tabla 2: Muestra seleccionada

MUESTRA SELECCIONADA

SECTOR DE QUITO	MUESTRA
Norte	19
Centro Norte	5
Centro	5
Centro Sur	15
Sur	29
TOTAL	73

3.1.1.2. Elaboración de la encuesta

ENCUESTA APLICADA A LOS DUEÑOS DE LAS PICANTERIAS DE QUITO

La presente encuesta tiene el objetivo de verificar la forma en que manejan las picanterías del sector..... de Quito sus propietarios.

Instructivo: Por favor conteste con sinceridad y veracidad. No es necesario poner su nombre. Marque con una "X" en la alternativa correspondiente o complete los espacios respectivos, según el caso.

Fecha de aplicación:

1.- Aproximadamente del total de trabajadores ¿Qué porcentaje pertenecen a su familia?

0% al 20%	
21% al 40%	
41% al 60%	
61% al 80%	
81% al 100%	

2.- ¿Cada qué tiempo existe rotación del personal (es decir que por distinta razones contrata nuevos empleados para puestos que quedan disponibles como renuncias, despidos, otros)?

Una vez al mes	
Una vez cada seis meses	
Una vez al años	
Una vez cada dos años	
Mas de dos años	

3.- Del total de sus trabajadores, ¿Cuántos trabajan en el área de servicio a la mesa (meseros)?

1	
2	
3	
4	
Mas de 4	

4.- ¿Utilizan uniformes sus empleados?

SI NO ¿Por
qué? _____

5.- Si la respuesta anterior fu afirmativa, ¿en qué se basa para escoger el uniforme del personal tanto de cocina como de servicio?

Comodidad del personal	
Tipo de Actividad que realizan	
Otros (especifique):	

6.- ¿Utiliza un documento para el debido registro de la compra de alimentos?
En caso de que su respuesta sea afirmativa especificar el documento que utiliza.

SI
Cuáles: _____
NO

7.- ¿Almacena en algún orden en especial los alimentos en la refrigeradora y/o congeladora?

Por fecha de caducidad	
Por tipo de alimento	
Por textura	
Otros (especifique):	

8.- Según su criterio ¿Cuál de las siguientes opciones es la más importante para determinar el tiempo y grado de cocción o preparación de un alimento?

Textura	
Sabor	
Valor nutricional del alimento	
Otros (especifique):	

9.- ¿Dispone de algún recetario para la elaboración de los platos que sirve en su local?

SI NO

¿Por qué? _____

10.- Si la pregunta anterior fue positiva, ¿Qué personas tienen acceso a esa información?

Jefe de Cocina	
Cocinero	
Ayudante de Cocina	
Otros (especifique):	

11.- ¿Cómo se encuentra registrado en el SRI?

Obligado a llevar Contabilidad	
No obligado a llevar Contabilidad	

12.- Si en la pregunta N° 11 contestó que está Obligado a Llevar Contabilidad, indique cómo lleva la Contabilidad de la Picantería

Contador Propio	
Por terceras personas (Contador Externo)	

13.- Si en la pregunta N° 11 contestó que No está Obligado a Llevar Contabilidad, indique cómo lleva la el control de los ingresos y egresos de la picantería

Libro de Registro de Ingresos y Gastos	
Sólo con las Facturas y Notas de Venta	

14.- ¿Tiene intención de ampliar su negocio a futuro?

Respuesta	¿Por qué?
Si	
No	

GRACIAS POR SU COLABORACION

3.1.1.3. Aplicación de la encuesta

Como se explicó anteriormente, para tener una muestra más representativa del universo, se aplicó un muestreo por conglomerados o áreas geográficas, para lo cual se distribuyó las 73 encuestas en forma proporcional al número de picanterías de los diversos sectores de Quito, de acuerdo al universo seleccionado.

3.1.1.4. Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los dueños de las picanterías de Quito.

1. Aproximadamente del total de trabajadores ¿Qué porcentaje pertenecen a su familia?

Tabla 3: Resultado pregunta 1

Trabajadores familiares	Cantidad encuestados	Porcentaje %
0% al 20%	3	4
21% al 40%	10	14
41% al 60%	38	52
61% al 80%	17	23
81% al 100%	5	7
TOTAL	73	100



2. ¿Cada qué tiempo existe rotación del personal (es decir que por distinta razones contrata nuevos empleados para puestos que quedan disponibles como renunciadas, despidos, otros)?

Tabla 4: Resultado pregunta 2

Frecuencia	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Una vez al mes	3	4
Una vez cada seis meses	10	14
Una vez al años	30	41
Una vez cada dos años	18	25
Mas de dos años	12	16
TOTAL	73	100

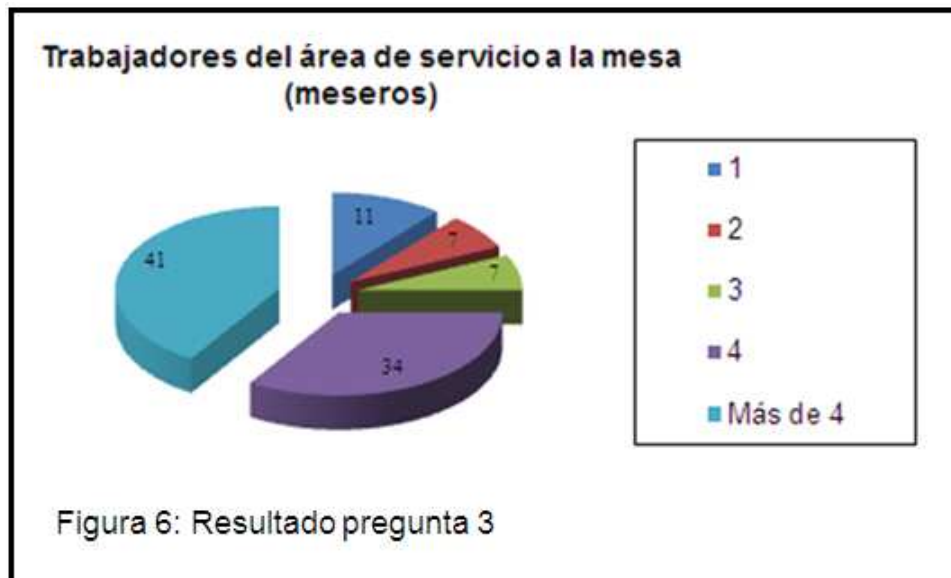


3. Del total de sus trabajadores, ¿Cuántos trabajan en el área de servicio a la mesa (meseros)?

Tabla 5: Resultado pregunta 3

**TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIO A LA MESA
(MESEROS)**

Cantidad de trabajadores	Cantidad encuestados	Porcentaje %
1	8	11
2	5	7
3	5	7
4	25	34
Más de 4	30	41
TOTAL ENCUESTADOS	73	100



4. ¿Utilizan uniforme sus empleados?

Tabla 6: Resultado pregunta 4

**UTILIZAN O NO UNIFORMES LOS EMPLEADOS DE LAS
PICANTERÍAS**

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
SI	20	27
NO	53	73
TOTAL ENCUESTADOS	73	100



5. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿en qué se basa para escoger el uniforme del personal tanto de cocina como de servicio?

Tabla 7: Resultado pregunta 5

PARAMETROS PARA SELECCIONAR EL UNIFORME

Parámetros	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Comodidad del personal	5	25
Tipo de actividad que realizan	6	30
Otros: por costos	9	45
TOTAL ENCUESTADOS	20	100



6. ¿Utiliza un documento para el debido registro de la compra de alimentos? En caso de que su respuesta sea afirmativa especificar el documento que utiliza.

Tabla 7: Resultado pregunta 6

UTILIZA DOCUMENTOS PARA REGISTRAR LA COMPRA DE ALIMENTOS

Parámetros	Cantidad encuestados	Porcentaje %
SI	30	41
NO	43	59
TOTAL ENCUESTADOS	73	100



7. ¿Almacena en algún orden en especial los alimentos en la refrigeradora y/o congeladora?

Tabla 8: Resultado pregunta 7

PARÁMETROS PARA ALMACENAR LOS ALIMENTOS EN LA REFRIGERADORA Y/O CONGELADORA

Parámetros	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Por fecha de caducidad	35	48
Por tipo de alimento	21	29
Por textura	12	16
Otros: para que dure más la comida	5	7
TOTAL ENCUESTADOS	73	93



8. Según su criterio ¿Cuál de las siguientes opciones es la más importante para determinar el tiempo y grado de cocción o preparación de un alimento?

Tabla 9: Resultado pregunta 8

PARÁMETROS PARA DETERMINAR EL TIEMPO Y GRADO DE COCCIÓN DE LOS ALIMENTOS

Parámetros	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Textura	35	48
Sabor	21	29
Valor nutricional del alimento	12	16
Otros: que no se pase el nivel de cocinado	5	7
TOTAL ENCUESTADOS	73	93

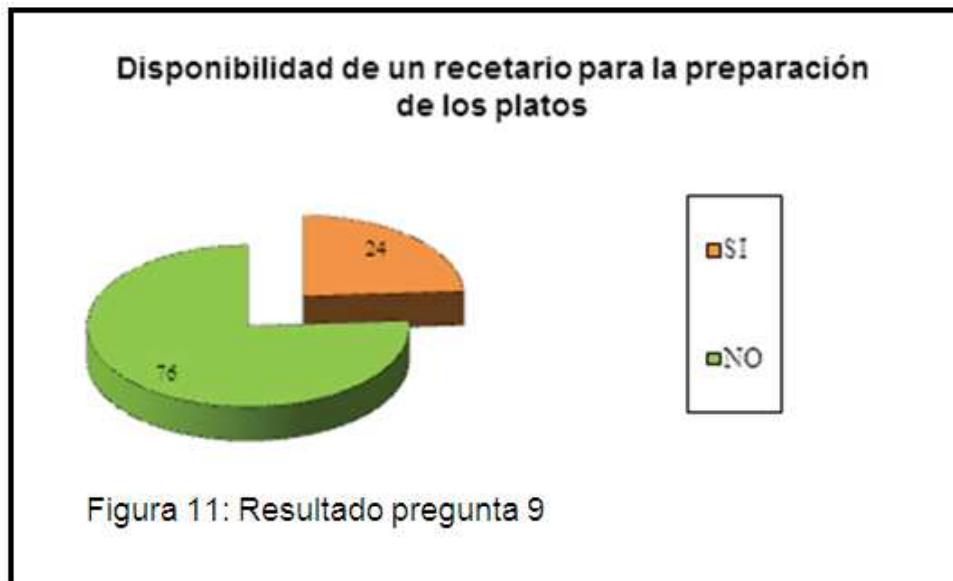


9. ¿Dispone de algún recetario para la preparación de los platos que sirve en su local?

Tabla 10: Resultado pregunta 9

DISPONIBILIDAD DE UN RECETARIO PARA LA PREPARACIÓN DE LOS PLATOS

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
SI	17	24
NO	53	76
TOTAL ENCUESTADOS	70	100

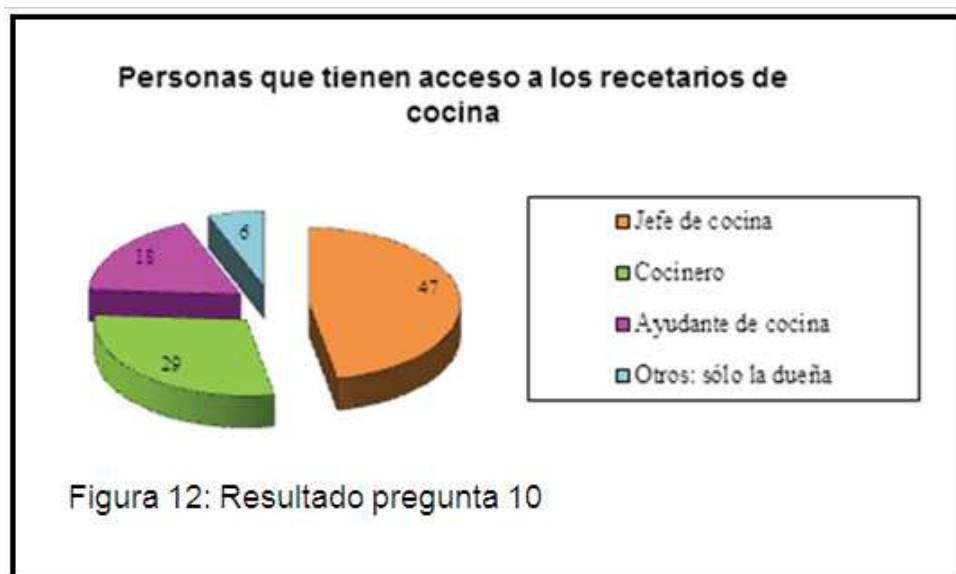


10. Si la pregunta anterior fue positiva, ¿Qué personas tienen acceso a esa información?

Tabla 11: Resultado pregunta 10

PERSONAS QUE TIENEN ACCESO A LOS RECETARIOS DE COCINA

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Jefe de cocina	8	47
Cocinero	5	29
Ayudante de cocina	3	18
Otros: sólo la dueña	1	6
TOTAL ENCUESTADOS	17	94



11. ¿Cómo se encuentra registrado en el SRI?

Tabla 12: Resultado pregunta 11

FORMA DE REGISTRO EN EL SRI

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Obligado a llevar contabilidad	15	21
No obligado a llevar contabilidad	58	79
TOTAL ENCUESTADOS	73	100



12. Si en la pregunta N° 11 contestó que está Obligado a Llevar Contabilidad, indique cómo lleva la Contabilidad de la Picantería

Tabla 13: Resultado pregunta 12

MANERA DE LLEVAR LA CONTABILIDAD

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Contador propio	2	13
Por terceras personas (Contador externo)	13	87
TOTAL ENCUESTADOS	15	100



13. Si en la pregunta N° 11 contestó que No está Obligado a Llevar Contabilidad, indique cómo lleva el control de los ingresos y egresos de la picantería

Tabla 14: Resultado pregunta 13

MANERA DE LLEVAR EL CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Libro de registro de ingresos y gastos	31	65
Sólo con las facturas y las notas de venta	17	35
TOTAL ENCUESTADOS	48	100

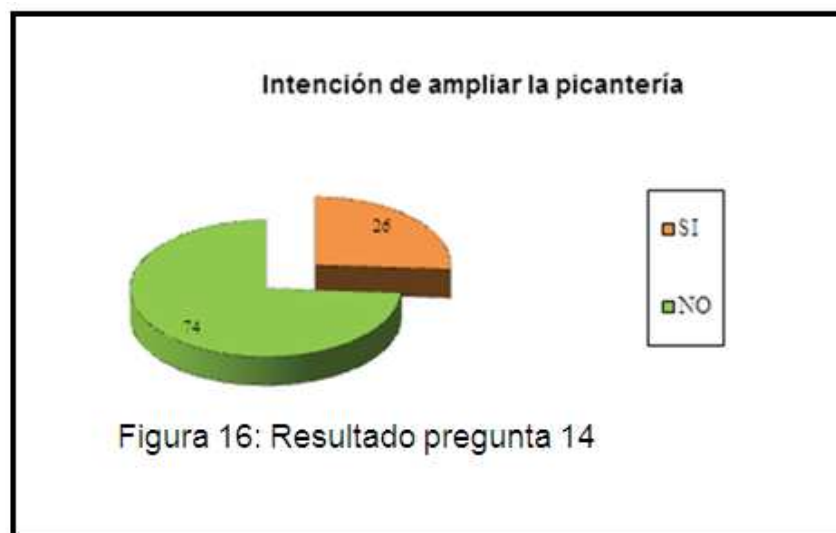


14. ¿Tiene intención de ampliar su negocio a futuro?

Tabla 15: Resultado pregunta 14

INTENCIÓN DE AMPLIAR LA PICANTERÍA

Parámetro	Cantidad encuestados	Porcentaje %
SI	19	26
NO	54	74
TOTAL ENCUESTADOS	73	100



3.2. Análisis de la imagen que presentan las picanterías al público

3.2.1. Determinación del universo y muestra

Universo:

Para la realización de la presente investigación se señaló como universo los clientes de las picanterías de Quito.

Como se indicó anteriormente en la aplicación de encuestas a los propietarios de las picanterías, se tiene un número aproximado de 300 picanterías.

Además, se sondeó el número de clientes que aproximadamente atiende una picantería diariamente, obteniéndose un valor promedio aproximado de 300 clientes, dando un valor total de 90.000 clientes por día, lo cual se expone en la siguiente Tabla. Cabe resaltar que los días de mayor afluencia son viernes, sábado y domingo, razón por la cual, se seleccionó los días sábados para aplicar las encuestas.

Tabla 16: Clientes por día de las picanterías de Quito

CLIENTES POR DÍA DE LAS PICANTERÍAS DE QUITO

SECTOR DE QUITO	CANTIDAD PICANTERÍAS	CLIENTES POR DÍA
Norte	80	24000
Centro Norte	20	6000
Centro	20	6000
Centro Sur	60	18000
Sur	120	36000
TOTAL	300	90000

Muestra:

El tamaño de la muestra se determinó con la siguiente fórmula (Yamane, 1974: 378):

$$n = \frac{\sigma^2 pqN}{\sigma^2 pq + N.e^2}$$

En donde, N = Tamaño del Universo = 90.000

n = tamaño de la muestra = X

$\sigma = 1,96$ (para un 95% de confiabilidad)

e = margen de error = 5% (0,05)

p = 0,5 (50% probabilidad de ocurrencia)

q = 1 – p = 0,5 (50% probabilidad de no ocurrencia)

El valor de e recomendado para una investigación es del 5% (0,05 en fracción unitaria) (Yamane, 1974: 380).

Por lo tanto,

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(90.000)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + (90.000).(0,05)^2}$$

n = 383

De esta manera se aplicaron 383 encuestas, para lo cual se seleccionó la muestra utilizando un método de muestreo probabilístico por conglomerados, el cual es similar al muestreo estratificado, pero en este caso el universo se divide en conglomerados o zonas geográficas, para dar mayor confiabilidad a sus conclusiones (Webster, 2000: 162).

Por tal razón, se distribuyó la cantidad total de muestras en forma proporcional al número de picanterías de los diversos sectores de Quito, de acuerdo al universo seleccionado, dando un total de 39 picanterías, en las cuales se aplicaron 10 encuestas por picantería, dando un total de 390 encuestas, aproximadamente igual al tamaño de muestra calculado de 383 clientes. Estos datos se muestran en la siguiente Tabla.

Tabla 17: Muestra seleccionada
MUESTRA SELECCIONADA

SECTOR DE QUITO	MUESTRA PICANTERÍAS	MUESTRA CLIENTES
Norte	10	102
Centro Norte	3	26
Centro	3	26
Centro Sur	8	77
Sur	15	153
TOTAL	39	383

3.2.2. Elaboración de la encuesta

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LAS PICANTERIAS DE QUITO

La presente encuesta tiene el objetivo de determinar el nivel de satisfacción que brindan las picanterías del sector de Quito a sus clientes.

Instructivo: Tomando en cuenta este último año, por favor conteste con sinceridad y veracidad. No es necesario poner su nombre. Marque con una "X" en la alternativa correspondiente o complete los espacios respectivos, según el caso.

Fecha de aplicación:

1.- ¿Cada qué tiempo acude a comer en una Picantería?

FRECUENCIA	
Una vez al mes	
Dos veces al mes	
Tres veces al mes	
Más de tres veces al mes	

2.- Para seleccionar la picantería a la que va a comer, indique el grado de importancia que da a los parámetros señalados, calificando del 1 al 8, en donde 1 es lo menos importante y 8 es lo más importante.

PARÁMETRO	IMPORTANCIA
Aseo del local	
Amabilidad en la atención al cliente	
Rapidez en el servicio	
Costo de los platos	
Variedad de platos que ofrece el local	
Sazón particular que poseen los platos	
Cercanía al lugar donde vive	
Porque le agrada consumir comida típica ecuatoriana	

3.- ¿Qué platos brinda la picantería a la que usted acude con más frecuencia?

PLATO	
Tripa Mishqui	
Menudo	
Morcilla	
Papas con cuero	

Ají de maní	
Tortillas con caucara	
Llapingacho	
Hornado	
Caldo de gallina	
Tostado con chicharrón	
Seco de gallina	
Guatita	
Chicha	
Morocho de dulce	
Yahuarlocro	
Seco de chivo	
Chanfaina	
Locro de papas	
Otro:	
Otro:	

4.- ¿Que parámetros considera negativos y desearía que cambie la picantería a la que acude con más frecuencia?

PARÁMETRO	
Amabilidad en la atención al cliente	
Rapidez en el servicio	
Presentación de los platos	
Aseo del local	
Aseo en baños	
Infraestructura en baños	
Adecuaciones y decoración del local	

GRACIAS POR SU COLABORACION

3.2.3. Aplicación de la encuesta

Como se explicó anteriormente, para tener una muestra más representativa del universo, se aplicó un muestreo por conglomerados o áreas geográficas, para lo cual se distribuyó las 73 encuestas en forma proporcional al número de picanterías de los diversos sectores de Quito, de acuerdo al universo seleccionado.

3.2.4. Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en las encuestas:

1. ¿Cada qué tiempo acude a comer en una Picantería?

Tabla 18: Resultado pregunta 1

FRECUENCIA DE CONSUMO DE LOS CLIENTES DE PICANTERÍAS

Frecuencia	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Una vez al mes	82	21
Dos veces al mes	82	21
Tres veces al mes	137	36
Más de tres veces al mes	82	21
TOTAL	383	99

Tabla 20: Resultado pregunta 2

PARÁMETROS UTILIZADOS PARA SELECCIONAR UNA PICANTERÍA
(en porcentaje de encuestados)

PARÁMETRO	Grado de importancia (1 es lo menos importante y 8 es lo más importante)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Aseo del local	0	0	0	0	0	14	50	36
Amabilidad en la atención al cliente	0	0	7	14	21	28	7	21
Rapidez en el servicio	7	7	7	21	7	29	7	14
Costo de los platos	0	14	14	21	21	7	21	0
Variedad de platos que ofrece el local	0	7	21	28	36	0	0	7
Sazón particular que poseen los platos	21	28	36	0	7	7	0	0
Cercanía al lugar donde vive	14	36	7	14	0	14	14	0
Porque le agrada consumir comida típica ecuatoriana	57	7	7	0	7	0	0	21
TOTAL ENCUESTADOS	100	100	100	100	100	100	100	100

Cientes que dan el grado 1 de importancia para seleccionar la picantería



Figura 18: Resultado pregunta 2

Clientes que dan el grado 2 de importancia para seleccionar la picantería



Figura 19: Resultado pregunta 2

Clientes que dan el grado 3 de importancia para seleccionar la picantería

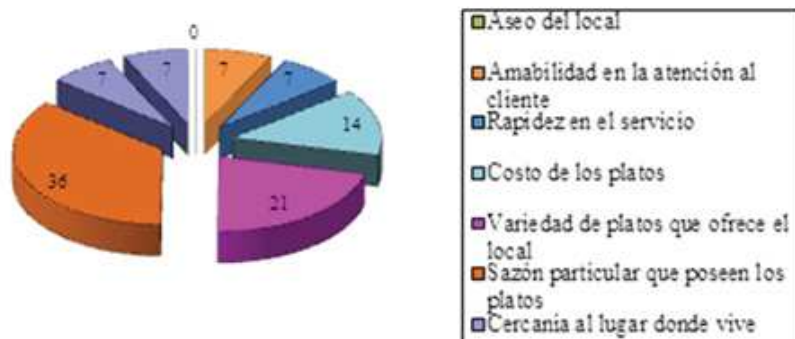


Figura 20: Resultado pregunta 2

Clientes que dan el grado 4 de importancia para seleccionar la picantería

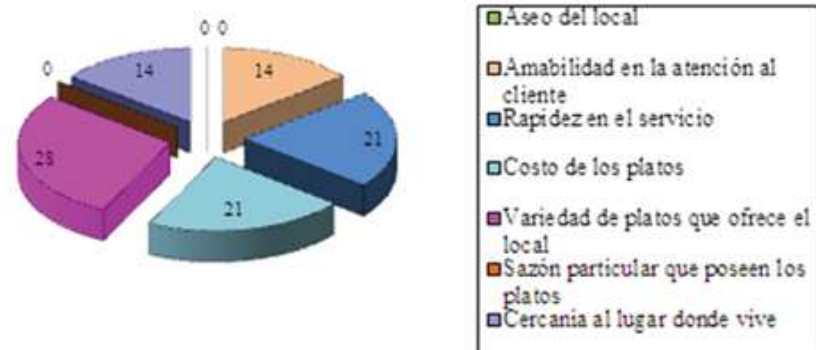


Figura 21: Resultado pregunta 2

Clientes que dan el grado 5 de importancia para seleccionar la picantería

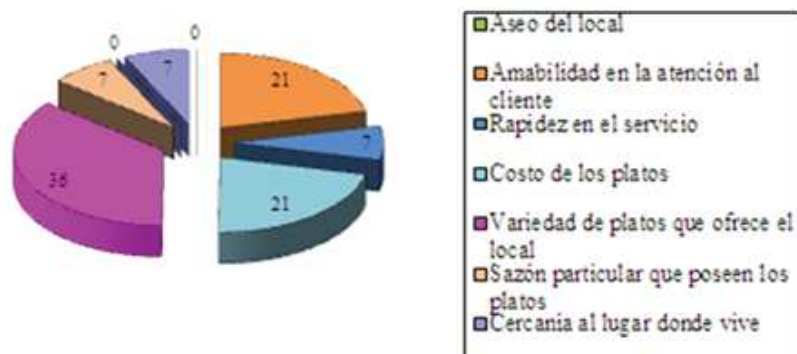


Figura 22: Resultado pregunta 2

Cientes que dan el grado 6 de importancia para seleccionar la picantería

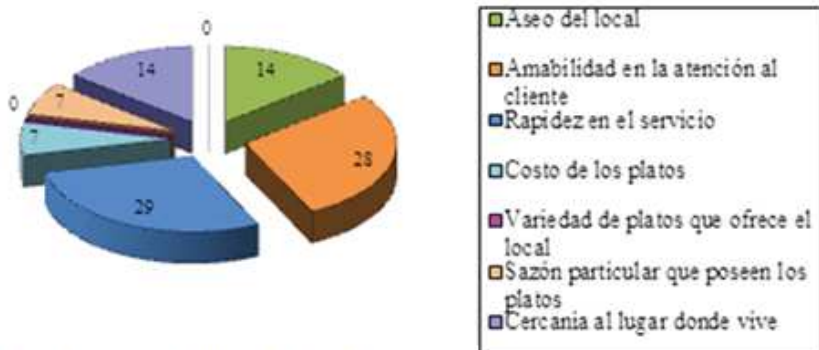


Figura 23: Resultado pregunta 2

Cientes que dan el grado 7 de importancia para seleccionar la picantería

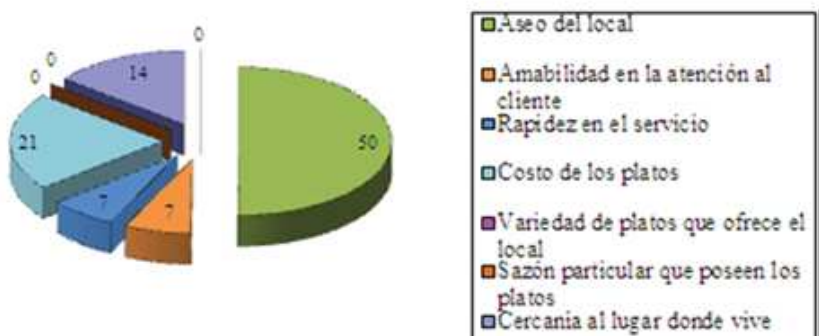


Figura 24: Resultado pregunta 2



3. ¿Qué platos brinda la picantería a la que usted acude con más frecuencia?

Tabla 21: Resultado pregunta 3

PLATOS QUE BRINDAN LAS PICANTERÍAS MÁS FRECUENTADAS

Platos que brindan	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Tripa Mishqui	246	64
Menudo	274	72
Morcilla	164	43
Papas con cuero	301	79
Ají de mani	137	36
Tortillas con caucara	246	64
Llapingacho	274	72
Hornado	274	72
Caldo de gallina	219	57
Tostado con chicharrón	164	43
Seco de gallina	246	64
Guatita	274	72
Chicha	137	36
Morocho de dulce	109	28
Yahuarlocro	301	79
Seco de chivo	246	64
Chanfaina	55	14
Locro de papas	219	57
TOTAL ENCUESTADOS	383	



4. ¿Qué parámetros considera negativos y desearía que cambie la picantería a la que acude con más frecuencia?

Tabla 22: Resultado pregunta 4

PARÁMETROS NEGATIVOS DE LAS PICANTERÍAS QUE LOS CLIENTES DESEARÍAN QUE CAMBIEN

Parámetros negativos	Cantidad encuestados	Porcentaje %
Amabilidad en la atención al cliente	164	43
Rapidez en el servicio	164	43
Presentación de los platos	137	36
Aseo del local	137	36
Aseo en baños	219	57
Infraestructura en baños	82	21
Adecuaciones y decoración del local	137	36
TOTAL ENCUESTADOS	383	

Parámetros negativos de las picanterías que los clientes desearían que cambien

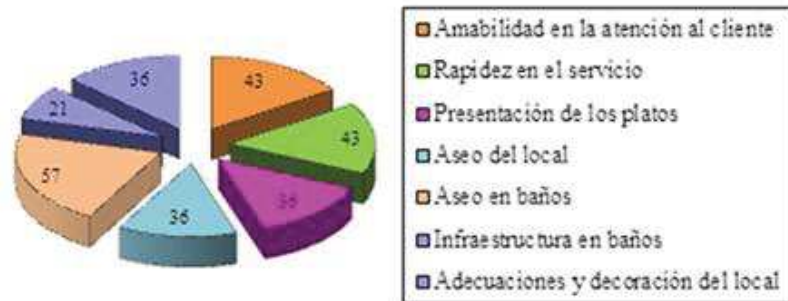


Figura 27: Resultado pregunta 4

Capítulo IV

4. La picantería “Isabelita”

4.1 Reseña histórica

En el año 1978 Isabel Nasca empieza a vender Tripa Mishque en un carrito sencillo ubicado en la esquina de las Calles Rafael Grau y Antonio Jaramillo, durante 3 años fue la hueca más concurrido del sector conocido como “El Pintado”, posterior a esto Isabel Nasca había establecido un capital suficiente para comprar un terreno en el mismo sector donde ganó popularidad.

A finales del años 1981 dentro de un terreno de 300m² Instala un pequeño local de 15 m², el menú de platos ofertados pasa de 3 a 5. Con el paso del tiempo logra reunir un poco de capital para amplia aún más la extensión del local, pasando de 15m² a 50 m², ofertando así 7 para inicios del año 1986.

La fama del local seguía creciendo, la expansión de la ciudad ayudó mucho a incrementar significativamente las ventas, lo cual atrajo mucho el interés de Isabel Nasca, quien a su vez se planteó ahorrar más dinero le permitiría incrementar la oferta de su menú, así como la extensión de su platos, formula que le había dado buenos resultados, llegando así al año 1990, en el cual se realizó una gran inversión, la cual logró expandir la superficie del local a los 150 m², los platos ofertados subieron a 10, y la Picantería poco a poco se transformaba en un local sólido, dejando atrás a cualquier otro local de la zona.

A inicios del año 2000 se tenía planificado realizar una expansión de similares características a las del año 1990, sin embargo este proyecto tuvo que ser pospuesto por la crisis bancaria del año 1999, donde las ventas bajaron a un 40% del total registrados en 1998.

Fue a mediados del año 2003 que superado el desbalance financiero que significo la crisis bancaria en el Ecuador, la Señora Isabel Nasca consiguió

aumentar el tamaño de su local de 150m² a 300m², y de 10 a 25 platos ofertados, entre platos que se sirven a diario y platos que se sirven fines de semana o temporadas especiales. La ampliación no solo implicó mayor espacio para el servicio, sino también un incremento del espacio físico en el área de cocina y la instalación de baterías sanitarias amplias e individuales para cada género.

Finalmente para el año 2007 y contando con un amplio local de comidas, Isabel Nasca decide invertir en la remodelación de sus instalaciones, tanto en la ampliación de su capacidad de servicio, como en la batería de cocina, es así que realiza una inversión importante y adquiere mesas y sillas fijas, las cuales optimizan el lugar de servicio, dos televisores LED de 42 pulgadas y uniformes para cada uno de sus empleados, desde el año 2009 hasta la fecha la Señora Isabel Nasca administra su local directamente y planifica estrategias para desarrollar una sucursal, así mismo pretender a largo plazo formar una franquicia, para que de este modo la calidad de sus platos puedan ser disfrutada por nuevos clientes por medio de la exploración de nuevos nichos de mercado, dentro del negocio de alimentos y bebidas, el cual ha sido y será su forma de vida.

4.2 El local en la actualidad

4.2.1. Localización

La picantería Isabelita se encuentra localizada en el sector Centro-Sur de Quito, en la Parroquia de la Magdalena, Av Michelena y Sargenteo Rafael Grau. Ocupa 300m² de superficie.

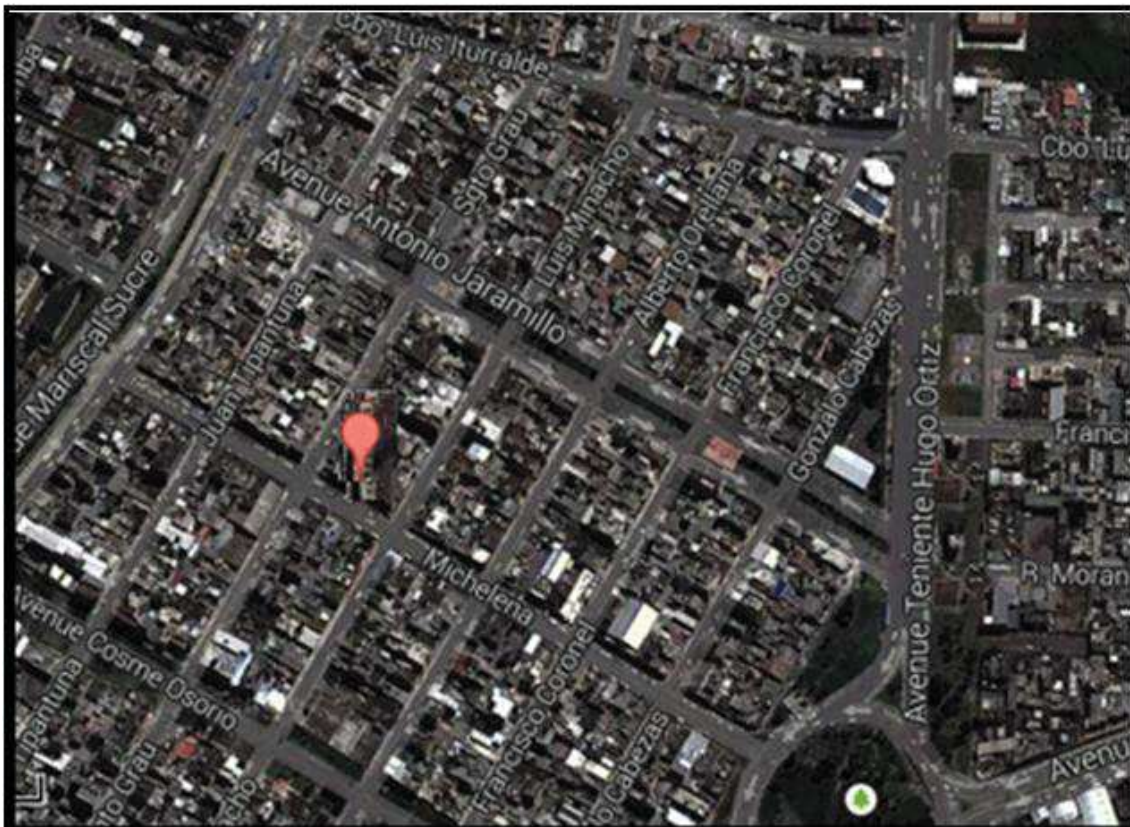


Figura 28: Croquis de la picantería Isabelita, tomado de Google Maps

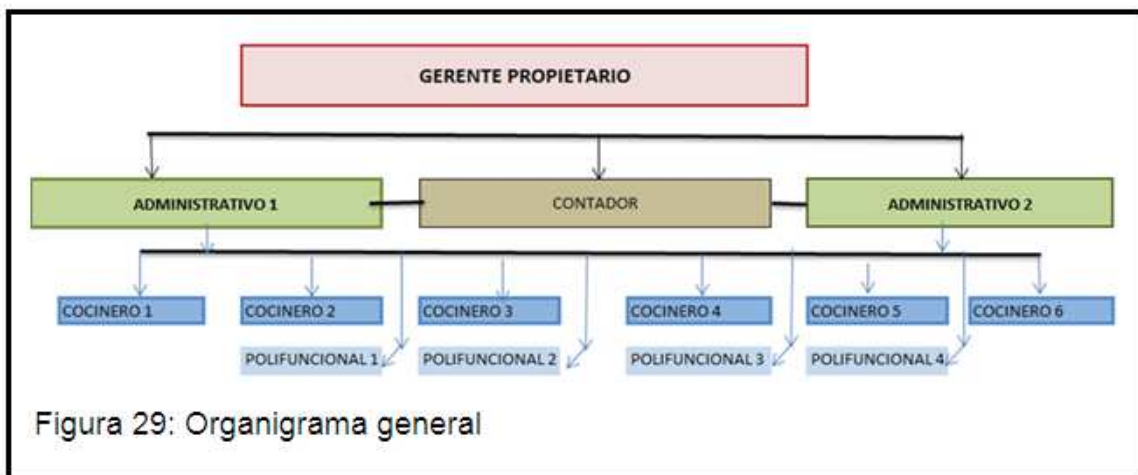
El sector de la Avenida Michelena es conocido por su diversidad de locales comerciales, esta avenida tiene 450 metros de extensión que van desde la Avenida Mariscal Antonio José de Sucre hasta el redondel Atahualpa donde a su vez converge con las avenidas Alonso de Angulo y Teniente Hugo Ortiz.

La picantería está ubicada en un sector estratégico, ya que está el centro de la avenida, rodeado de 70 locales comerciales formales situados en la avenida Michelena y sus calles transversales, con alrededor de 140 comerciantes informales, además se encuentra a cinco cuadras de la tribuna del sur, lo cual permite tener un cuantioso número de clientes durante todo el año.

Dentro del Anexo 2 se presenta un mapa del sector, en el cual se detalla los locales comerciales formales e informales en sus distintas categorías:

4.2.2. Organigrama General

Debido a que manejar el negocio con familiares le dio resultado a la propietaria, en la actualidad se manejan un organigrama donde se puede observar que los puestos más altos son ocupados por sus familiares directos, así mismo se verifica que no existe una delimitación de puestos y competencias establecidas para cada trabajador.



Descripción de puestos:

Todos los trabajadores, incluso la propietaria tienen actividades polifuncionales (limpieza, cocina, caja, etc)

Gerente Administrativo: Realiza trabajo de administración y control la requisición de alimentos y bebida, así mismo siempre se la ve realizando el plato Tripa Mishque.

Administrador 1: Realiza las ordenes de compras a proveedores, también realiza actividades de limpieza y servicio. (Hijo de la propietaria)

Administrador 2: Realiza la requisición de alimentos y bebidas en el local, trabaja en cocina, limpieza y servicio. (Hija de la propietaria)

Cocinero 1, 2, 3, 4, 5 y (Polifuncionales): Principalmente realiza cocina y servicio a la mesa.

Polifuncional 1, 2, 3 y 4: Realizan trabajos de limpieza, servicio y en varias ocasiones

4.2.3. Menú

La picantería Isabelita ofrece a su cliente diversos platos típicos de la cocina ecuatoriana, los cuales se han clasificado de la siguiente forma:

Entradas:

Tripa Mishque

Papas con cuero

Tortillas con caucara

Sopas:

Caldo de gallina

Yahuarlocro

Platos fuertes:

Menudo

Morcilla

Llapingacho

Seco de gallina

Guatita

Postres:

Emborrajados

Empanadas de Viento

Bebidas:

Morocho

Colada Morada

4.2.4. **Materia Prima**

La materia prima es seleccionada directamente por la propietaria, de no ser posible la inspección de la materia prima por ella, la persona que procede con esto es La hija de la Señora Isabel, quien a su vez verifica que cada uno de los productos se presenten en óptimas condiciones.

Una vez receptada la materia prima, se procede con la distribución en porciones específicas dentro de fundas, las cuales serán utilizadas para realizar los platos correspondientes.

Los alimentos son almacenados en el congelador a -18° aproximadamente, las compras se las realiza de manera mensual y con proveedores fijos que llevan los productos hasta la puerta del local.

4.2.5. **Nivel de equipamiento de la cocina**

En la actualidad la picantería no cuenta con un control de inventarios para sus activos, sin embargo, podemos describir el equipamiento que posee actualmente el local es: 5 cocinas industriales, 5 congeladores (2 de 250 litros y 3 de 350 litros), 15 ollas de 40 litros, 20 ollas de 30 litros, 30 ollas de 12 litros, 5 sartenes de 20 cm de diámetro (exclusivas para la preparación de refritos que poseen el ingrediente secreto de la picantería), 4 planchas de (40x70) cm, 6 pailas de 50cm de diámetro, 6 bowls de 50 cm, 5 bowls de 40 cm, 12 bowls de 20cm, 20 espátulas, 20 cernidores de 25cm de diámetro, 30 cucharones, 5 pinzas de 15cm, 70 bandejas metálicas de (60 x 30)cm, 25 Jarras de 1.5 litros, 10 jarras de 4 litros, 320 platos hondos, 300 platos, 320 platos tendidos, 120 vasos de vidrio de 12 onzas, 80 vasos de 16 onzas, 210 cucharas, 180 tenedores, 180 cuchillos.

4.2.6. **Nivel de ventas**

Según datos proporcionados por la propietaria se puede clasificar al nivel de ventas según las siguientes variables:

- Días normales de Lunes a Jueves: Con un promedio de 80 a 110 clientes
- Viernes, Sábados y Domingos: Con un promedio de 150 a 280 clientes
- Días especiales como Feriados, fiestas nacionales, partidos de futbol, etc:
Con un promedio de 200 a 320 clientes.

4.2.7. Manejo de las finanzas

El manejo de la contabilidad está llevado por un contador, el mismo que trabaja a tiempo parcial en la picantería y determina costos de producción, utilidades y coordina cualquier tipo de decisión con la Dueña.

4.2.8. Clasificación del local

Según lo determina el Servicio de Rentas Internas, Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$ 100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000. (<http://www.sri.gob.ec>, 2013)

De igual manera el Reglamento del Código de la Producción determina en su artículo 106 la clasificación de las MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) de esta forma se establece como:

Micro empresa: Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.

Pequeña empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil

uno (US \$ 100.001,00) y un millón (US \$ 1'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Mediana empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno (USD 1'000.001,00) y cinco millones (USD 5'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Basado en el artículo anterior, se puede clasificar a la picantería Isabelita como una micro empresa, debido a que la media de ingresos de momento no supera los 100.000 dólares.

Capítulo V

5. Propuesta de estandarización

5.1. Caracterización y estandarización de procesos

5.1.1. **Recursos Humanos:** Haciendo referencia a la frase celebre “El líder exitoso debe entender y aplicar el principio del esfuerzo cooperativo y ser capaz de inducir a sus seguidores a hacer lo mismo. El liderazgo exige poder y el poder exige cooperación”. (Napoleón Hill, 1940), la directriz de la presenta propuesta está basada en el trabajo en equipo, trabajo que debe desarrollarse en un ambiente de cooperación constante entre todos y cada uno de los empleados de la Picantería con el fin de lograr los objetivos propuestos y delimitados, objetivos que estarán definidos dentro de la misión y visión de la Picantería.

Misión: La Picantería Isabelita es un local de comida típica que brinda a sus clientes exquisitos platos de la gastronomía ecuatoriana, por medio de una atención cálida, con personal capacitado y profesionalismo, satisfaciendo la demanda de comensales nacionales y extranjeros.

Visión: La Picantería Isabelita será una franquicia de comida típica ecuatoriana que brindará a sus clientes platos típicos de las tres regiones del Ecuador, así mismo será referente nacional por su menú variado y profesionalismo tanto en su estructura organizacional, como el los procesos de preparación de alimentos y bebidas.

5.1.1.1. **Selección del personal:** Para una adecuada selección del personal es necesario tener en cuenta la experiencia y dominio que tenga el personal postulante dentro de los procesos o tareas que se le serán encargadas.

Mediante una correcta comparación de perfiles se va a determinar la idoneidad de los postulantes para cada uno de los puesto vacante.

Debido a que no es competencia total de la propietaria y basado en el organigrama de trabajo que se propone para desarrollar de mejor manera las actividades de la Picantería es necesario delegar al Asistente de Administración y Servicios como seleccionador de personal, el mismo tendrá a su cargo la toma de prueba psicológica, teórica y práctica.

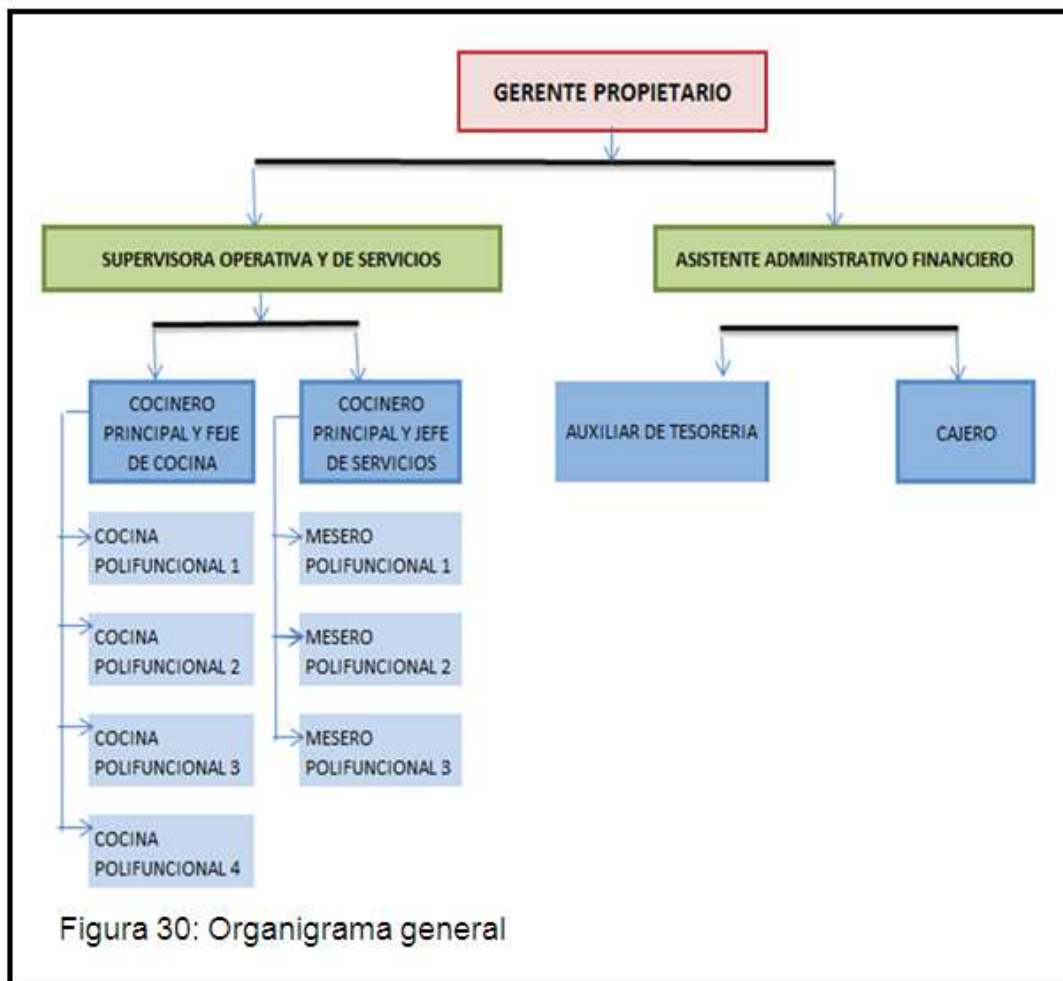
Es necesario establecer así mismo un listado de documentos previos a presentar para la elaboración del contrato de trabajo que certifiquen las capacidades de los postulantes, así mismo que garantice el conocimiento de las bases sanitarias para elaboración y manipulación de alimentos. (Anexo 3)

Estos antecedentes nos permitirán determinar una óptima selección del personal de cocina y servicios.

5.1.1.2. Delimitación y especificación de funciones

Organigrama General

Debido a que se observó que las funciones no estaban delimitadas, se propone subdividir el área administrativa de servicios, con la parte contable (contablemente por el flujo de caja)



Se puede observar claramente la subdivisión propuesta, a la izquierda está netamente la parte de servicio y cocina, mientras que a la derecha la parte contable y financiera, amabas con sus respectivos jefes quienes están directamente vigilados por la gerente propietaria.

Es así que se determinó las siguientes funciones para el personal:

Área de servicio y cocina:

-Supervisor operativo: Quien tiene a su cargo la correcta supervisión del personal a su cargo, receipta la materia prima, determina la las directrices para la conservación de alimentos y genera reposte a la gerente propietaria.

-Cocinero principal y jefe de cocina: A más de la elaboración de platos, determina la idoneidad del personal que ingresa el área de cocina, se encuentra al tanto de la correcta inocuidad de alimentos.

-Cocineros polifuncionales 1,2,3 y 4: Están a cargo de la elaboración de todo tipo de platos, y realizan actividades de limpieza conjuntamente con la gente polifuncional de servicios.

-Cocinero principal y jefe de servicios: A más de la elaboración de platos, determina la idoneidad del personal que ingresa el área de servicio al cliente, determina los cursos y capacitaciones del personal.

-Meseros polifuncionales 1,2,3 y 4: Están a cargo de la atención a la mesa, y realizan actividades de limpieza conjuntamente con la gente polifuncional de cocina.

Área financiera:

-Asistente administrativo financiero: Realiza reportes mensuales de las finanzas a la gerente propietaria, determina indistintamente en el tiempo los arqueos de caja, así mismo mantiene toda la parte legal de permisos actualizada, en beneficio del local

-Auxiliar de tesorería: Realiza todas las actividades de tabulación y recopilación de información receptada por caja, proveedores y de mas documentos del giro de negocio.

-Cajero: Realiza actividades netamente en caja, debe mantener la organización en caja y es responsable de cualquier irregularidad en caja.

NOTA: El contador no está dentro del presente organigrama, debido que al contar con un auxiliar de tesorería que realice la tabulación de información y mantenga una custodia de los documentos contables, el contador pasa brindar sus servicios

profesionales y no empleado de medio tiempo como se lo tiene actualmente en la picantería.

5.1.1.3. Incentivos al personal y motivación en el trabajo

Se va a determinar un organigrama en el cual se establezcan preferencias de asensos al personal antiguo.

Así mismo se planteara un incentivo económico que equivaldrá al 7% del valor del sueldo contractual de cada trabajador, este incentivo económico se lo deberá brindar a personal que no tenga atrasos registrados durante un mes calendario.

El personal puede asistir a capacitaciones Outdoor dependiendo de la planificación anual determinada y presupuestada a inicios del periodo fiscal

5.1.1.4. Capacitación

Teniendo en cuenta que mayoritariamente el personal que va a tener a cargo la Picantería no posee un nivel de instrucción Universitario o Tecnológico, la capacitación técnica debe ser constante y acorde al grado ocupacional del personal. Podemos verificar en el anexo 4 que la demanda actual de cursos satisfacen ampliamente las necesidades de capacitación dentro del área de cocina, los mismo que deben ser planificados y ejecutados con el fin de contar con un personal motivado y capacitado.

Una alternativa que no implica inversión monetaria pero sí logística de parte del negocio es realizar capacitaciones a través de la SETEC (Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional). El trámite para lograr este apoyo gubernamental es el siguiente:

5.1.2. Procesos de la materia prima

5.1.2.1. Recepción y conservación de los alimentos

Es necesario determinar procesos adecuados de recepción de alimentos, ya que los platos que sirve el local son el resultado de la organización ó desorganización que se tengan establecidos.

Dentro de la organización de la picantería se tendrá en cuenta a la Supervisora operativa como encargada de receptor la materia, ella deberá así mismo verificar las características organolépticas de cada producto y a la vez es necesario plantear una adecuada capacitación, para mantener el conocimiento técnico actualizado.

De igual forma la conservación de los alimentos debe ser supervisada por medio de etiquetas encada uno de los productos, para así poder determinar la fecha máxima de persistencia en las instalaciones de la picantería

5.1.2.2. Documentos de control

Se determina la utilización de 3 documentos de control principales para el correcto manejo dentro de la requisición interna de productos en bodega:

Receta Estándar: Se utilizarán estos documentos, ya que nos permitirán tener la información necesaria para una correcta instrucción del personal de cocina, si no un control en el manejo de costos.

Ficha de requisición A&B: Por cada egreso que se realice del cuarto frío a los distintos congeladores, es necesario determinar documentos de control


Acta de arqueo de caja: Por medio de esta acta vamos a verificar en un momento indeterminado del día que los valores registrados en caja sean igualmente proporcionales al dinero físicamente en Caja.


5.2. ESTANDARIZACIÓN DE RECETAS

Se procedió a verificar la cantidad de ingredientes utilizados dentro de los diversos platos que oferta la picantería, teniendo así que observar uno a uno la preparación de los platos más vendidos.

Se llegó a determinar preparaciones que oscilan entre las 10 porciones por receta, así mismo se determinó que la constante dentro de las recetas de platos típicos es 200 g para la presentación final, debido a que esta es una de las características fundamentales de las picanterías.


5.2.1. Entradas


# 001		RECETA ESTANDAR			
		Tripa Mishque			
		CÓDIGO: EE 001		FECHA: 01/09/2013	
		TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE HONDO REDONDO		# DE PORCIONES	12
				PESO POR PORCIÓN	170 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
3	Kg	Tripa de borrego	Tripa gruesa	1. Lavar las tripas con gua, hierba buena, sal y limón	
8	Und	Rama de hierba buena		2. Cortar las tripas en peazos pequeños	
250	g	<i>Aliño básico</i>		3. Codimentar la tripa con un <i>aliño básico de ajo, cebolla, sal y pimienta.</i>	
600	ml	<i>Salsa básica de maní</i>		4. Asar las tripas hasta lograr la textura adecuada	
360	g	Mote	Cocido		
480	g	Papas	Cocidas		
OBSERVACIÓN					
* Servir por porción con 50 ml de salsa de maní, 50 g de tripa mishque, 30 g de mote y 40 g de papas cocidas					

# 002		RECETA ESTANDAR			
		Papás con cuero			
		CÓDIGO: EE 002		FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE HONDO REDONDO				# DE PORCIONES	5
				PESO POR PORCIÓN	245 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
1	Kg	Cuero de cerdo		1. Cocer el cuero en una olla 40 g de cebolla y ajo, reservar.	
100	g	Cebolla blanca		2. Hacer un refrito básico de aceite de achote, cebolla y papas	
20	ml	<i>Refrito a base de achote y cebolla</i>		3. Verter el agua reservada cuando la cebolla se transparente	
1	Kg	Papa chola		4. Añadir maní previamente licuado con leche	
100	g	Maní		5. Añadir el culantro y el aji	
400	ml	Leche		6. Agregar el cuero picado en pequeños pedazos y dejar hervir hasta que la preparación se especie.	
1	Und	Culantro		7. Rectificar sabores	
20	g	Aji			
20	g	Sal			
20	g	Pimienta			


# 003		RECETA ESTANDAR			
		Tortillas con caucara			
		CÓDIGO: EE 003		FECHA: 01/09/2013	
		TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO TENDIDO REDONDO		# DE PORCIONES	4
				PESO POR PORCIÓN	220 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
Tortillas					
1	Kg	Papa chola		1. Cocer las papas en agua con sal y cebolla hasta que las papas se	
40	g	Sal		2. Cernir las papas y aplastarlas haciendolas puré	
40	g	Cebolla blanca		3. Añadir al puré el refrito con base en achote	
50	g	<i>Refrito con base en achote</i>	<i>Refrito de densidad ligera</i>	4. Añadir a la mezcla el queso y rectificar el sabor	
80	g	Queso fresco	Rayado	5. Dorar las tortillas de 30g en la plancha con manteca de cerdo	
30	g	Aguacate			
40	g	Ensalada especial			
Caucara					
750	g	Carne de falda	Cortada en trozos pequeños	1. Dejar la carne reposar en el adobo por aproximadamente una hora.	
70	g	Adobo a base comino, ajo y achote		2. Dorar y cocinar la carne en la plancha con manteca de cerdo	
OBSERVACIÓN					
* Servir 6 tortillas con 180 g de Carne, adicionar medio aguacate y ensalada especial de la casa					


5.2.2. Sopas


# 004		RECETA ESTANDAR			
		Caldo de Gallina			
		CÓDIGO: S 001		FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIO: PLATO REDONDO HONDO				# DE PORCIONES	8
				PESO POR PORCIÓN	300 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
2	Und	Gallinas	De un peso aproximado de 4 Kg	1. Cocinar las gallinas en agua con sal, ajo, la rama de cebolla, apio, perejil.	
20	g	Cebolla paiteña	Picada	2. Cuando el pollo esté suave cernir el caldo y agregarle pimienta, comino, la cebolla blanca picada.	
120	g	Ajo	Machacado	3. Guisar la mezcla anterioro con leche y las yemas de huevos.	
2	Und	Rama cebolla paiteña		4. Añadir las papas preciamente cocidas con sal y agua.	
140	ml	Leche			
4	Und	Huevos			
20	g	Comino			
14	g	Pimienta			
14	g	Apio			
14	g	Perejil			
550	g	Papa chola			
OBSERVACIÓN					
* Antes de servir es necesario cortar la gallina en pedazos grandes y al servir espolvorear un poco de perejil y cebolla blanca picada.					


# 005		RECETA ESTANDAR			
Yahuarlocro				CÓDIGO: S 002 FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO REDONDO HONDO				# DE PORCIONES	8
				PESO POR PORCIÓN	250 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
50	ml	<i>Refrito base de ajo, comino y aceite de achote</i>		1. Añadir al refrito base agua y cocinar las víceras de borrego.	
1	Kg	Víceras de borrego	Cortadas en pequeños pedazos	2. Añadir la mitad de las papas y dejar que se desagan.	
3	Kg	Papa chola	Picada en cubos pequeños	3. Incluir el queso cortados en cubos medianos, el resto de papas y el maní licuado con la leche.	
220	ml	Leche		4. Rectificar el sabor con orégano	
120	g	Maní			
20	g	Orégano			
80	g	Sangre de borrego	Frita		
4	Und	Aguacate	Mediano		
120	g	Cebolla piteña			
6	Und	Tomate riñon			
OBSERVACIÓN					
* Servir acompañado de 20 g de sangre de borrego frita, medio aguacate aguacate, 15 g de cebolla piteña y 4 Rodajas de tomate.					

5.2.3. Platos fuertes

# 006	RECETA ESTANDAR				
	Menudo				
CÓDIGO: PF 001			FECHA: 01/09/2013		
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE REDONDO				# DE PORCIONES	10
				PESO POR PORCIÓN	280 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
2	Kg	Menudo de cerdo		1. Lavar el menudo con hierbabuena	
50	g	Hierbabuena	Picado	2. Cocinar el menudo con agua, cebolla, ajo y pimienta	
280	ml	<i>Refrito base de aceite de acho, cebolla y ajo</i>		3. Cortar el menudo en porciones pequeñas, reservando el caldo.	
410	g	Pasta de maní		4. Agregar al Refrito base agregar el maní y la leche previamente licuados.	
480	ml	Leche		5. Agregar el caldo, las papas, el menudo y dejar cocinar.	
2	Kg	Papa chola			
OBSERVACIÓN					
* Servir espolvoreando perejil picado					


RECETA ESTANDAR				
# 007	Morcilla			
CÓDIGO: PF 002			FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE REDONDO				# DE PORCIONES
				6
				PESO POR PORCIÓN
				200 g
70	g	Tripa de puerco		1. Cocinar las menudencias con sal y cebolla.
10	ml	Zumo de limón		2. Añadir orégano, leche, el verde y con achiote.
120	g	Arroz	Preciamente cocido	3. Lavar la tripa cuidadosamente, voltearla y refregarla con sal y limón
2	Und	Hoja de col blanca	Picada finamente	4. Reservar las tripas
220	ml	Miel panela		5. Restregar la tripa con hierbabuena y dejarla reposar en agua por más de una hora
30	g	Cebolla paitaña		6. Cocinar la col y escurrirla
120	g	Pasas	Previamente remojadas	7. Freír la cebolla, el pimiento picado y las especerías
30	g	Aceituna		8. Mezclar el arroz, la col y el refrito base.
20	g	Pimiento rojo		9. Añadir la tripas y la miel, las pasas y las aceitunas.
7	g	Comino		10. Escurrir la tripa y rellenarla con el condumio.
7	g	Ajo		11. Amarrar la morcilla en tres lugares.
				12. Cocinar la morcilla troceada y separada del caldo.
Caldo				
2	l	Agua		
2	Und	Cebolla larga		
530	g	Menudencia de puerco	Remojadas y lavadas con limon y sal	
70	ml	Achiote		
50	g	Verde	Coratado en cubos mediano	


# 008		RECETA ESTANDAR			
Llapingacho				CÓDIGO: PF 003	FECHA: 01/09/2013
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE REDONDO				# DE PORCIONES	14
				PESO POR PORCIÓN	180 g
Tortillas				PROCESO	
1	Kg	Papa chola		1. Cocer las papas en agua con sal y cebolla hasta que las papas se deshagan	
40	g	Sal		2. Cernir las papas y aplastarlas haciendolas puré	
40	g	Cebolla blanca		3. Añadir al puré el refrito con base en achote	
50	g	<i>Refrito con base en achote</i>	<i>Refrito de densidad ligera</i>	4. Añadir a la mezcla el queso y rectificar el sabor	
80	g	Queso fresco	Rayado	5. Dorar las tortillas de 60g en la plancha con manteca de cerdo	
30	g	Aguacate			
40	g	Ensalada especial			
CANT	UND	PRODUCTO	OBSERVACIONES		
400	g	Chorizo		1. Cocinar las papas	
15	Und	Huevos		2. Cortar las tripas en peazos pequeños	
80	g	Cebolla perla	Picada en cubos pequeños	3. Codimentar la tripa con un <i>aliño básico de ajo, cebolla, sal y pimienta.</i>	
90	g	Remolacha	Picada en cubos pequeños	4. Asar las tripas hasta lograr la textura adecuada	
100	ml	Zumo de limón		5. Freir los chorizos y huevos	
7	Und	Aguacates		6. Elaborar una ensalada sencilla con la cebolla, remolacha y el limón	
420	g	Tomate Riñon		7. Añadir todos los ingredientes en un plato y servir	
OBSERVACIÓN					
* El plato debe ser armado con tres tortillas de papa, un huevo, dos pedazos de chorizo de 14g c/u, 12 g de Ensalada, medio aguacate, y rodajas de tomate de un total de 30g					

#		RECETA ESTANDAR			
009		Seco de gallina			
CÓDIGO: PF 004				FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE REDONDO TENDIDO				# DE PORCIONES	8
				PESO POR PORCIÓN	250 g
CANT	UND	PRODUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
3	Kg	Pollo	Cortado en presas	1. Licuar la cerveza, las cebollas cortadas en cubos grandes, los ajos enteros, tomates, pimientos, ají, cilantro, perejil, orégano y comino hasta obtener un puré.	
150	ml	Aceite		2. Calentar el aceite para preparar un refrito con la cebolla picada, el ajo machacado y el achiote.	
75	g	Cebolla colorada	Cortadas en cubos grandes	3. Añadir las presas de pollo y cocinar hasta que las presas se empiecen a dorar.	
25	g	Cebolla colorada	Picada finamente	4. Añadir el puré y cocinar a fuego lento hasta que la carne de pollo este muy suave y la salsa se haya espesado.	
30	g	Achiote	Molido	5. Rectificar sabor	
70	g	Ajo			
20	g	Ajo	Machacado		
900	ml	Cerveza			
200	g	Tomate riñon	Cortado en cubos medianos		
20	g	Piminetto	cortado en cubos pequeños		
10	g	Ají			
3	Und	Rama de cilantro			
3	Und	Rama de perejil			
30	g	Orégano			
40	g	Comido molido			
400	g	Arroz amarillo	Preparado		
2	Und	Platano maduro	Frito		
4	Und	Aguacate			
110	g	Ensalada de col con zanahoria			
OBSERVACIÓN					
* El plato debe ser servido con 220 g de gallina, 50 g de arroz amarillo, un cuarto de plátano, media aguacate y 13 g de ensalada					


# 010		RECETA ESTANDAR			
		Guatita			
		CÓDIGO: PF 005		FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: PLATO BASE REDONDO				# DE PORCIONES	16
				PESO POR PORCIÓN	180 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
1.5	Kg	Guata		1. Cocinar la guata con ajo y el cilantro. Reservar el caldo y cortar la guata en pequeñas porciones.	
8	Und	<i>Refrito base, de manteca de cerdo, aceite de achiote y</i>		2. Al refrito base de manteca de cerdo, aceite de achiote y cebollas agregar el caldo reservado.	
30	g	Ajo		3. Añadir 200 g de papas picadas en cubos, cuando las papas se disuelvan añadir el resto de papas	
2	Und	Rama de cilantro		4. Añadir la guata, la leche previamente licuada con el maní	
2	Kg	Papas		5. Mezclar constantemente, hasta que espece	
360	ml	Leche		6. Rectificar el sabor	
120	g	Maní	En pasta		
450	g	Arroz amarillo	Preparado		
8	Und	Aguacate			
8	Und	Huevo	Cocido (duro)		
OBSERVACIÓN					
* El plato debe ser servido con 30 g de arroz, 150 g de guata, medio aguacate y medio huevo.					

5.2.4. Postres

# 011		RECETA ESTANDAR			
		Emborrajados			
		CÓDIGO: P 001		FECHA: 01/09/2013	
		TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: Servilleta		# DE PORCIONES	5
				PESO POR PORCIÓN	80 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
5	Und	Maqueños	medianos	1. Cortar los maqueños a lo largo sin que se separen por completo	
250	ml	Leche		2. Dorarlos en una sartén con aceite, retirarlos del fuego dejarlos enfriar	
3	Und	Huevos		3. Batir en un recipiente leche, sal y polvo de hornear, agregar los huevos, adicionar la harina (cernida) y mezclar hasta obtener una masa homogénea.	
120	g	Harina		4. Introducir los maqueños en la masa cubriéndolos completamente y freírlos en aceite caliente en una paila grande.	
35	g	Polvo de hornear		5. Retirar los emborrajados del aceite y servir	
15	g	Sal			

# 012		RECETA ESTANDAR			
Empanadas de viento				CÓDIGO: P 002	
				FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: Servilleta				# DE PORCIONES	10
				PESO POR PORCIÓN	12 g
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
500	g	Harina de trigo		1. Mesclar la harina con el polvo de hornear, agregar mantequilla y el agua fría hasta formar una masa compacta.	
20	g	Polvo de hornear		2. Dejar reposar la masa media hora	
125	g	Mantequilla		3. Amasar y extender con un rodillo sobre una mesa enharinada.	
270	g	Queso fresco		4. Formar pequeños discos de discos de 60g aproximadamente, poner en el centro el queso desmenuzado.	
15	g	Azúcar		5. Mojar un poco los bordes y replegarlos con un tenedor.	
				6. Freir hasta que incremente su tamaño.	
OBSERVACIÓN					
* Al servir, espolvorear con azúcar					

5.2.5. Bebidas

		RECETA ESTANDAR			
# 013		Morocho			
		CÓDIGO: B 001		FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: VASO DE 16 OZ				# DE PORCIONES	5
				PESO POR PORCIÓN	460 ml
CANT	UND	PROUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
460	g	Morocho	Molido	1. Remojar el morocho molido previamente un día, para eliminar toda impureza.	
1,3	l	Agua		2. Hervir agua y agregar pimienta dulce, 10 g de canela, clavo de olor y morocho con el agua del remojo anterior.	
10	g	Pimienta dulce		3. Añadir una rama de cebolla larga	
20	g	Ramas de canela		4. Cocinar revolviéndolo para evitar que se pegue al fondo de la olla hasta que el grano esté suave (aproximadamente una hora a fuego medio), retirar la rama de cebolla	
10	g	Clavo de olor		4. Agrega la leche y la canela, continuar cocinando hasta que tome la consistencia de colada.	
1	Und	Rama de cebolla			
1	l	Leche			
15	g	Ramas de canela			

# 014		RECETA ESTANDAR			
		Colada Morada			
		CÓDIGO: B 002		FECHA: 01/09/2013	
TIPO DE MENAJE/UTENSILIOS: VASO DE 16 OZ				# DE PORCIONES	20
				PESO POR PORCIÓN	460 ml
CANT	UND	PRODUCTO	OBSERVACIONES	PROCESO	
500	g	Harina de maiz negro		1. Disolver la harina en agua fría y cocinarla	
700	g	Panela		2. Añadir panela, moras, naranjillas y hierbas	
4	l	Agua	Para harina	3. Agregar la mezcla de la harina y la infusión	
2	Kg	Mora		4. Cocinar hasta que se incorporen todos los ingredientes	
500	g	Naranjilla		5. Agregar la piña	
20	g	Canela en rama		6. Servir de preferencia caliente	
15	g	Pimienta dulce			
15	g	Clavo de olor			
15	g	IsHPingo			
10	Und	Hojas de arrayán			
10	Und	Hojas de cedrón			
10	Und	Hojas de hierba luisa			
2	l	Agua			
500	g	Piña	Sin cascara, cortada en cubos pequeños		

5.3. Permisos de funcionamiento del local

Además de estandarizar las recetas de cocina y los procesos de funcionamiento del local, es de suma importancia tener en regla los permisos de funcionamiento del mismo, tanto por parte del SRI, como los otorgados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

En el caso del SRI, se debe tener presente el monto de ingresos, para ver si la categoría del establecimiento es como persona natural no obligada a llevar contabilidad, o persona natural obligada a llevar contabilidad.

En el caso de los permisos municipales, es importante estar pendiente de la caducidad de los mismos, ya que si se caduca uno de ellos o no se ha tramitado su obtención, corre el riesgo de que el establecimiento incurra en multas o clausura del local, lo que no sólo perjudicaría su rentabilidad sino también su prestigio.

A continuación se exponen los requisitos para renovación de los permisos de funcionamiento de picanterías y similares:

RESTAURANTES, BAR RESTAURANTES O BAR (INCLUYE BARES ESCOLARES), BOITE GRILL, CAFETERIAS, HELADERIAS, FUENTES DE SODA, SODA BAR, PICANTERIA

- Solicitud para permiso de funcionamiento
- Planilla de Inspección
- Permiso de funcionamiento original del año anterior
- Licencia anual de funcionamiento otorgada por la Corporación Metropolitana de Turismo. (restaurantes, bar – restaurantes, cafeterías en caso de estar ubicados en sitios turísticos.)
- Certificado de capacitación en Manipulación de Alimentos (ver página Web).

- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Copias del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos (<http://www.salud.gob.ec/biblioteca/>, 2013).

5.4. Posibilidad de ampliaciones futuras

Posteriormente, cuando la rentabilidad del local mejore como resultado de la estandarización de procesos y recetas, se sugiere modernizar la batería de cocina, a la vez que adquirir una computadora, lo cual facilitará llevar la contabilidad.

Inclusive se podría planificar una apertura de sucursales o de franquicias, para lo cual se requerirá tramitar nuevos permisos de funcionamiento, los cuales se detallan en el Anexo 5) (www.mundogourmet.ec , 2013).

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El proyecto de estandarización de las recetas de la picantería Isabelita, permitirá optimizar recursos, tiempo y dinero.

Al delimitar actividades y procesos competentes para cada empleado se podrá afrontar los retos que conlleva la creación del nuevo boulevard de la Michelena en Enero del 2014.

Los resultados del análisis de las picanterías de Quito y el nivel de atención que brindan a sus clientes permitió concluir que:

La mayoría de las picanterías no lleva un control de su negocio, tanto desde el punto de vista financiero, como técnico, ya que en la mayoría de los casos, la preparación de los platos se hace de una manera empírica, a la vez que los ingredientes utilizados sólo lo sabe la dueña de una manera memorística.

La estandarización de recetas, conjuntamente con la estandarización de procesos será la base para mejorar el nivel de servicio y la calidad de los platos ofertados por la Picantería.

Recomendaciones

Se recomienda a la señora propietaria de la Picantería Isabelita llevar la parte técnica de la picantería de acuerdo a los procesos y recetas estandarizadas, lo cual le permitirá incrementar sus fortalezas y aprovechar las oportunidades del sector, debido a que con la construcción del bulevar en la calle Michelena el próximo año, incrementará el flujo de clientes de todos los locales del sector, y con mayor razón los locales de venta de comida. Esto logrará implantando medidas de control profesional que permitan mejorar el nivel de servicio y la calidad de sus platos.

Se recomienda tomar en cuenta de forma inmediata el análisis para la contratación de servicios de capacitación, ya que los empleados pese a tener experiencia netamente empírica en el área de cocina, necesitan desarrollar sus capacidades de organización que requiere el trabajo en equipo.

Se espera que la presente investigación conlleve a la mejora de la Picantería Isabelita, cuya dueña permitió realizar el presente trabajo de investigación, a la vez que sirva como guía de consulta para los estudiantes de las promociones venideras.

REFERENCIAS

- Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (2013). *Estadísticas de Turismo en el Ecuador*. Recuperado el 26 de Agosto de 2013, de <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- Burneo, M. (2012) *Manual de Operaciones Culinarias*. Quito, Ecuador: Independiente
- Comunicada Viajeros (2013). Turismo en Quito. Recuperado el 11 de Mayo de 2013, de <http://www.viajeros.com/destinos/quito>
- Diario Hoy (1994). *Los platos típicos de nuestro Ecuador*. Recuperado el 12 de Julio de 2013, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/los-platos-tipicos-de-nuestro-ecuador-31652.html>
- Embajada del Ecuador (2013). *Clima, Flora y Fauna del Ecuador*. Recuperado el 25 de Agosto de 2013, de <http://www.ecuadorenchina.org.ec/ecuador/clima-flora-y-fauna>
- Embajada del Ecuador (2013). *Turismo*. Recuperado el 25 de Agosto de 2013, de <http://www.ecuadorenchina.org.ec/turismo-y-cultura/turismo>
- Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo (2013). *Información Básica*. Recuperado el 07 de Mayo de 2013, de <http://www.quito.com.ec/index.php/bienvenido/informacion-basica>
- Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo (2013). *Quito gana los World Travel Awards, premios a la excelencia turística*. Recuperado el 29 de Agosto de 2013, de <http://www.quito.com.ec/index.php/bienvenido/noticias-de-quito/noticias-2013/153-julio-2013/643-quito-gana-wta>
- Herrera, L. y Arnaldo N. (2004) *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito, Ecuador: Diemerino Editores.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2013). *Permiso de Funcionamiento de Locales*. Recuperado el 27 de Agosto de 2013, de <http://www.salud.gob.ec/permiso-de-funcionamiento-de-locales/>

Ministerio de Turismo del Ecuador (2013). *La gastronomía ecuatoriana al alcance de todos*. Recuperado el 30 de Agosto de 2013, de <http://www.turismo.gob.ec/la-gastronomia-ecuatoriana-al-alcance-de-todos/>

Ministerio de Turismo del Ecuador (2013). *Tras recibir el galardón de World Travel Awards, Quito es el destino Líder de Sudamérica 2013*. Recuperado el 21 de Julio de 2013, de www.turismo.gob.ec/tras-recibir-el-galardon-de-world-travel-awards-quito-es-el-destino-lider-de-sudamerica-2013/

Servicio de Rentas Internas del Ecuador (2013). *Personas Naturales*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/31@public>

Webster, A. (2000) *Estadística aplicada a los Negocios y la Economía*. (3° Ed) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1974) *Estadística* (3° Ed). México D.F, México: Harla S.A. de C.V.

ANEXOS

ANEXO 1. ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA PICANTERÍA “ISABELITA”

Jonnatan: Buenas noche, Señora Isabel coménteme ¿cómo inició la picantería?

Sra. Isabel: Yo comencé hace unos 35 años, cuando me casé, tenía 18 años y comencé a vender a los 19 años, yo comencé a vender aquí en la Michelena cuando la calle era empedrada, comencé a vender aquí en la esquina de la Rafael Grau y Michelena, yo comencé solamente vendiendo las papas con tripas, después ya seguí aumentando y después del que negocio lo tuve por ocho años ya compre aquí el terreno.

Jonnatan: y alrededor ¿cómo era el ambiente de la Michelena en esa época?

Sra. Isabel: Aquí no había muchas casas, la única que había era la casa del vecino de la esquina, ha de haber habido unas cuatro casas, osea yo comencé a hacer poco a poco, entonces como ya hice el local grande ahí aumente las tortillas, el hornado, y aumente las papas con cuero.

Jonnatan: ¿en qué momento dijo me pongo la Picantería?

Sra. Isabelita: cuando me compre aquí, entonces ya hice el local y comencé a vender más, aumente el menú. Papas con cuero, pata del chanco y todo lo demás que usted v.

Jonnatan: y ¿quién le enseñó a preparar?

Sra. Isabel: Nadie, osea yo mismo, yo mismo cocinaba, yo mismo traía las papas, yo pelaba, chamuscaba, yo mismo nadie me ha enseñado, ni mis papás nadie, mi mamá bueno vendía tortillas con caucara no mas, entonces a raíz de eso que mi mamá también vendía aprendí un poco y yo también pues yo también seguí haciendo mas cosas hasta que ahora hago los Yapingachos, hago el Ají de pato, el Menudo, la Morcilla también hago yo mismo, la verdad la morcilla se vende bastante porque es muy rica.

Jonnatan: ¿Cuáles son los dos principales platos más vendidos?

Sra. Isabel: Osea se vende de todo, a veces se vende más las Tripa, a veces se vende mas el Menudo o la Morcilla.

Jonnatan: Pero aquí la gente le conoce más a usted por lo de las tripas creo.

Sra. Isabel: por las Tripas, el Menudo y la Morcilla.

Jonnatan: ¿Cuáles fueron las principales cosas que le influenciaron a usted hizo para que llegue tan lejos?, porque no es fácil pues que una persona de la noche a la mañana se ponga a vender un plato, le guste a la gente y se arme un negocio de esta negocio.

Sra. Isabel: osea ya me gusto mucho hacer pues, yo mismo tenía ganas de tener mis cositas y me daba más ganas de trabajar hasta ahora mismo.

Jonnatan: ¿cómo logró comprar el edificio?

Sra. Isabel: Osea yo compré solamente el terreno vacio no mas, entonces de a poco seguí construyendo, hasta ahora que ni acabo todavía ya cuantos años y ni se acaba

Jonnatan: ¿Cómo escogió los platos de su menú?

Sra. Isabel: Osea a mi me ha gustado mucho vender estos platos y entonces a la gente también le gusta las tripas, fue una coincidencia a mi favor.

Jonnatan: hace 35 años en algún momento pensó que todo su local tendría tanto éxito? Incluso tiene más clientela y es más grande que el KFC?

Sra. Isabel: No lo había pensado, pero poco a poco, como iba vendiendo iba aumentando más y más, entonces me daba más ganas de trabajar.

Jonnatan: Usted que ideas tiene a futuro con respecto a la Picantería? Crecer, expandirse, hacer sucursales?

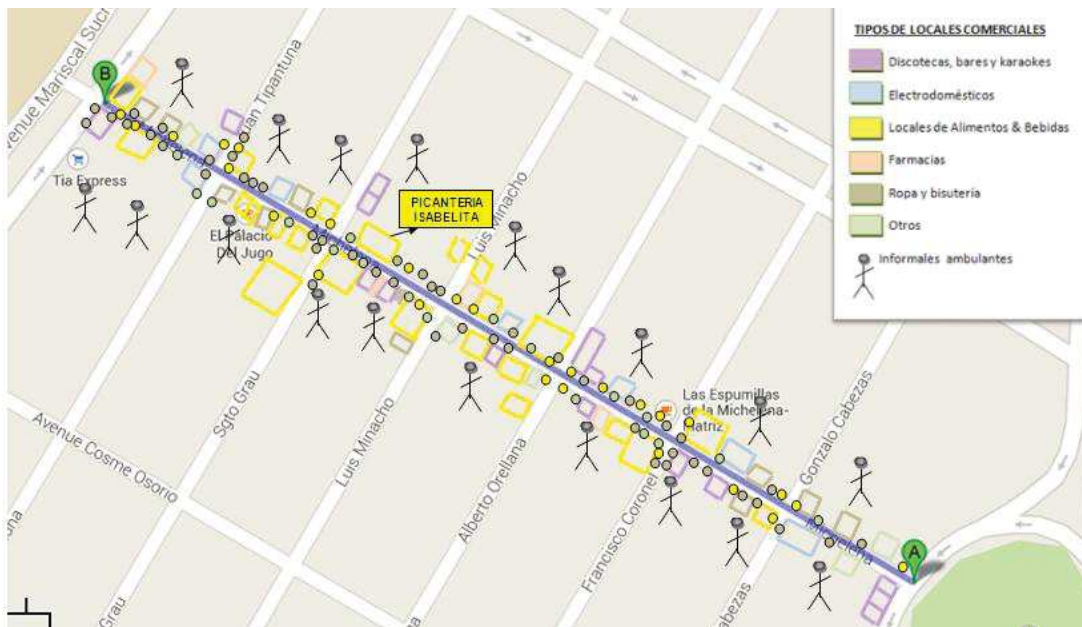
Sra. Isabel: Si he pensado hacer sucursales pero no hay quien me ayude, entonces yo solita preparo, salgo a vender, ya me siento cansada. De ahí yo si quisiera que mis hijos tomen el negocio y pongan no se con el tiempo tal vez ellos otras sucursales.

Jonnatan: Y donde quisiera que fuera su siguiente sucursal?

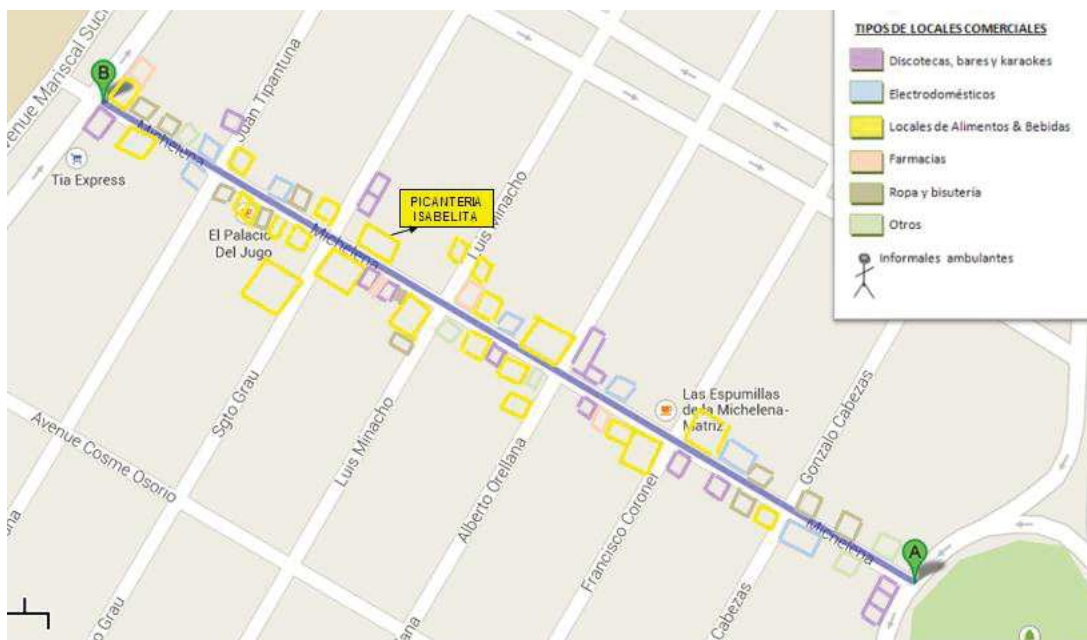
Sra. Isabel: por el Norte, porque me saben decir que no hay, antes había por Calderón una picantería que se llamaba Isabelita, no tenía nada que ver con mi negocio, pero ya no hay, ahorita me conversaron y yo me fui a ver, pero vendían solamente fritada nada más, por eso mismo sería bueno hacer sucursales con el nombre de mi negocio que es conocido.

ANEXO 2. MAPA DE LOCALES COMERCIALES EN EL SECTOR DE LA MICHELINA

Mapa Incluidos comerciantes informales




Mapa sin comerciantes informales



ANEXO 3. LISTADO DE REQUISITOS A PRESENTARSE PARA LA FIRMA DEL CONTRATO.

1. Dos Copias de: Cédula de Ciudadanía o Documento de identificación a color y papeleta de votación actualizada.
2. Foto tamaño carnet con fondo Blanco y traje formal, se deben pegar en la Hoja de vida
3. Certificación de Cuenta Bancaria personal “no compartida” 2 copias (ahorros o corriente cualquier banco) necesaria para poder depositar sueldos.
4. Copia del Carné del CONADIS (Si posee discapacidad)
5. Copia del Certificado de tipo de sangre otorgado por la Cruz Roja Ecuatoriana
6. Historia Laboral del IESS impresión de la página web
7. Certificados de títulos de estudios (Cursos, Congresos, Seminarios, Bachiller, Superior, Tercer Nivel)
8. Certificados de trabajo (Con firmas, números telefónicos de contacto y dirección exacta)
9. Tres certificados de honorabilidad (no familiares y actualizado)
10. Certificado de antecedentes penales

ANEXO 4. COTIZACIONES DE CAPACITACIONES PARA EL PERSONA DE COCINA Y SERVICIO


Patricia Lalangui <incompanyliderazgo@gmail.com> 20/12/12 ☆ ↶ ▾
 para mí ▾
 Estimado Jonnatan:
 Muchas gracias por la información, le voy a elaborar la propuesta de una capacitación de ATENCION AL CLIENTE CON CALIDAD Y EXCELENCIA, con una duración de 16 horas para el 7 y 8 de enero del 2013.
 Cordialmente,
 Patricia Lalangui
 El 20 de diciembre de 2012 14:32, <jiami@udlanet.ec> escribió:
 Estiada, necesito cotizar una capacitación de un restaurante de comida típica... A la capacitación acudirán 15 personas entre meseros y cajeros... Sobre atención al usuario con calidad y eficiencia... O por favor asesoreme. Que recomendaría. Por que la dueña me ha inistido de q el personal no es muy amabl y atento en ocasiones... Gracias. Favor confirmeme la recepciondel mail
 Enviado desde mi BlackBerry® soportado por CNT

Presentación.-

Estimado Sr. Jonnatan Jami, Administrador Restarurante

Reciba un cordial saludo de LIDERAZGO, empresa ecuatoriana que cuenta con seis años en el mercado nacional e internacional; conformada por un equipo de profesionales expertos, dinámicos y creativos; listos para responder a sus necesidades de Capacitación.

Liderazgo ofrece a sus clientes capacitación en modalidad abierta, in company, virtual y certificaciones en el extranjero; mismas que cuentan con la calificación y certificación del Ministerio de Relaciones Laborales, CISTH y SGS.

Además, conservamos alianzas a nivel internacional con importantes empresas de Argentina, Perú, Panamá, Chile, México, Colombia, Holanda, entre otros; así como también, Liderazgo es socio fundador y representante para Ecuador en la RED DE MENTORES para Latinoamérica.

www.liderazgo.com.ec

Propuesta Capacitación

In Company

**EXCELENCIA Y CALIDAD
EN ATENCION AL
CLIENTE**

Quito DM, 21 Diciembre de 2012

Desarrollo del taller y metodología:

Los talleres impartidos son eminentemente prácticos y dinámicos; basados en la aplicación de la metodología Destrezas y Competencias en la que los asistentes se involucran en el proceso de aprendizaje individual y trabajo en equipo. Además, proponen tareas a nivel individual y grupal como refuerzo de los antecedentes expuestos, preguntas, ejercicios y conclusiones aplicadas a cada temática.

En función a la metodología utilizada por nuestra Empresa en talleres team building ó outdoors, me permito detallar las actividades que se van a desarrollar y que lograran alcanzar los objetivos trazados por su Institución.

Nuestra metodología prevé que cada quien aprenda a su propio ritmo y según sus propias vivencias. La enseñanza, jamás será colectiva sino individual, de acuerdo a la construcción particular de cada persona. Es la metodología para llegar a esa enseñanza lo que detallaré a continuación.

www.liderazgo.com.ec

Propuesta Capacitación

In Company

**EXCELENCIA Y
CALIDAD EN ATENCION
AL CLIENTE**

Eje Temático

SERVICIO AL CLIENTE
MODULO 1: el objetivo final del colaborador comercial
 El objetivo del colaborador comercial va más allá de la venta. En el proceso comercial para nuestra empresa u organización, ¿qué más podemos lograr? ¿Cómo llegar a una situación en que nuestros clientes nos ayudarán a vender nuestros servicios?. Un inventario dinámico del proceso comercial.

MODULO 2: Ángel o Demonio en las relaciones comerciales
 Cada relación comercial consiste de un contenido y una relación. Si los ángeles se enfocan sólo en la relación y los demonios en el contenido, ¿cómo establecer una negociación óptima con nuestros clientes para realizar una situación 'ganar-ganar'?

Un ejercicio práctico basado en la teoría de juegos y el dilema de los prisioneros, y un test personal para definir nuestros estilos preferidos en manejar las relaciones comerciales.

MODULO 3: La comunicación motivadora con los clientes
 70% de los clientes cambian de proveedor sólo por una razón: La falta de atención al cliente de su proveedor actual. ¿Cómo podemos comunicarnos con nuestros clientes actuales y potenciales, darles la atención que merecen y hacer que finalmente sean los mejores vendedores de nuestros productos?

Un test de personalidad y varios ejercicios prácticos de comunicación, con retroalimentación. Ejercicios vivenciales de ventas en base del 'sistema del embudo', y conceptos de la PNL.

MODULO 4: Manejo de quejas
 El cliente cuya queja solucionamos, será nuestro mejor cliente. La queja del cliente es una oportunidad para nuestra empresa u organización, porque solucionándola conseguiremos la lealtad y la confianza del mismo. ¿Cómo convertirse en el ángel o ser el demonio de su cliente?. Ejercicios vivenciales en el manejo de quejas con retroalimentación.

MODULO 5: Uso de nuevas medias en la comunicación con el cliente
 Una introducción en temas relacionados con los desarrollos actuales en el mundo de las nuevas medias de comunicación. ¿Cómo manejan las grandes empresas su base de datos (CRM) y aplican 'social media' como LinkedIn, Twitter y Facebook en su comunicación con el cliente?

www.liderazgo.com.ec

<p>TRAINER</p> <p style="text-align: center;">ISABEL DAVILA</p> <p>TRAINER ISABEL DAVILA</p> <p>Escuela Politécnica del Ejército ESPE Facultad de Ciencias Administrativas Diplomado Marketing y Publicidad Diplomado Internacional en Dirección y organización de Eventos con mención en Bodas Uruguay, Instituto Iberoamericano de Event Planner. Certificación Internacional en Ventas efectivas, calidad y Atención al Cliente Certificación Internacional en Etiqueta y Protocolo Argentina Certificación Internacional en Liderazgo y Habilidades Directivas Panamá Certificación Internacional en OPC Organización profesional de Certámenes Asesora de Imagen Corporativa para varias empresas del sector Privado en Ecuador, y PYMES en Wilmington. Entrenadora en cursos de seguimiento y fidelización y compra repetida. Análisis de Clientes Fantasma. Seminario de coaching efectivo y Motivación con PNL Retail y Merchandising incremento de ventas de líneas de consumo y fidelización de Clientes.</p> <p>Entrenadora en temas canales de comunicación mestas y Objetivos. Entrenadora en Seminario de programación Neuro Lingüística PNL, couchin, ventas, atención al cliente, atención a pacientes, atención a pacientes y clientes del alto cuidado.</p> <p><u>La renovación constante y actualización del conocimiento son parte del éxito y crecimiento profesional.</u></p> <p>www.liderazgo.com.ec</p>	<p><i>Propuesta Capacitación</i></p> <p><i>In Company</i></p> <p>EXCELENCIA Y CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE</p>
--	---

<p style="text-align: center;">INVERSIÓN</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="background-color: black; color: white;">N° de Participantes</td> <td style="background-color: black; color: white;">15 personas</td> </tr> <tr> <td style="background-color: black; color: white;">TOTAL</td> <td style="background-color: black; color: white;">900,00 más IVA</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">INCLUYE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trainer • Certificado con cumplimiento de 8 horas académicas de capacitación • Materiales de Trabajo <p style="text-align: center; background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">OFERTA ECONÓMICA CON VALIDEZ DE 15 DÍAS, A PARTIR DE RECIBIDA.</p> <p>www.liderazgo.com.ec</p>	N° de Participantes	15 personas	TOTAL	900,00 más IVA	<p>FECHAS DISPONIBLES</p> <p>ENERO</p> <p>7</p> <p>2013</p> <p>HORARIO</p> <p>9H00 -18H00</p>
N° de Participantes	15 personas				
TOTAL	900,00 más IVA				

ANEXO 5. GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA UN RESTAURANTE - QUITO

GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO DE UN RESTAURANTE EN QUITO
Page 1 of 5

Visita Mundo Gourmet - información, check List, networking. TODO GRATIS www.mundogourmet.ec

GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO PARA UN RESTAURANTE - QUITO				
Título	Requisitos	Trámite/Resultado	Costo	Resultado
1 Obtener la PATENTE MUNICIPAL en el Municipio de Quito	Formulario de solicitud de patente (USD 0.20) Copia de la cédula de identidad. Papeleta de Votación. Planilla de servicios (Luz, agua o teléfono)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar la documentación. ▪ Atienden en un plazo de 24 horas 	Se paga de base USD 13 Si es una empresa en marcha y se trata de una renovación hay que pagar el 1/1000 de los activos	Patente Municipal
2 Obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC) En el Servicio de Rentas Internas	Patente Municipal Copia a color de la Cédula de Identidad. Copia de Papeleta de Votación Planilla de servicios (Luz, agua o teléfono)	Le atienden en la ventanilla	Trámite sin costo	Número del RUC y Certificados.
3 Certificado del Medio Ambiente (Río Coca e Isla Genovesa)	Cumplir con las regulaciones ambientales exigidas por la Secretaría del Medio Ambiente. (campana de gases, trampa de grasa, etc) Llenar formulario solicitud. Carta del Impuesto Predial del dueño del predio. Copia del RUC Copia de la cédula de identidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar la documentación. ▪ Esperar la inspección (entre 8 y 15 días) ▪ Luego de la inspección ir al Municipio para un pago de USD 53.80 	Pago de USD 53.80 en el Municipio de Quito Luego de ingresado en la Tesorería de la zona a que corresponda el local	Certificado de Medio Ambiente

Visita Mundo Gourmet - información, check List, networking, TODO GRATIS www.mundogourmet.ec

4	Informe de Regulación Metropolitana (IRM)	Llenar formulario Informe de Regulación Metropolitana (IRM) Formulario USD 2 Copia de la carta del Impuestos Predial (del año en curso) Copia de la Cédula de identidad. Copia de la papeleta de votación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tramitar en la oficina del Municipio de cada zona, para obtener el IRM. ▪ Dura aproximadamente cuatro (4) días. 	USD 2	Informe de Regulación Metropolitana (IRM)
5	Uso de Suelo	Llenar formulario: Solicitud de Uso de suelo. Copia de la carta del Impuestos Predial (del año en curso) Copia de la Cédula de identidad. Copia de la papeleta de votación. Copia del IRM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tramitar en la oficina del Municipio de cada zona, para obtener el IRM. ▪ Dura aproximadamente ocho (8) días. 	Sin costo	Certificado de Uso de Suelo
6	Licencia Metropolitana. Es el documento habilitante para el ejercicio de cualquier actividad económica dentro del Distrito Metropolitano de Quito, que integra las diferentes autorizaciones administrativas	Formulario único de Solicitud de Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE, debidamente llenado y suscrito por el titular del RUC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ingresa el trámite y le entregan dos (2) documentos con el Número de Trámite (FUN) ▪ Luego de ingresado hay que esperar la inspección 	Costo del estudio "Plan de Autoprotección"	Licencia Metropolitana

<p>tales como: Uso y Ocupación de Suelo (ICUS), Sanidad, Prevención de Incendios, Publicidad Exterior, Ambiental, Turismo, y por convenio de cooperación Ministerio de Gobierno (Intendencia de Policía).</p>	<p>o representante legal Copia de RUC actualizado Copia de Cédula de Ciudadanía o Pasaporte y Papeleta de Votación de las últimas elecciones (Persona natural o Representante legal) Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo (cuando se requiera) Certificado Ambiental (cuando se requiera) Artesanos: » Copia de la Calificación Artesanal (MIPRO o Junta Nacional de Defensa del Artesano) vigente. Copia Carné Artesanal vigente.</p>	<p>del Cuerpo de Bomberos (en aproximadamente 15 días o un mes) ▪ Si el local tiene más de 150 m²; los bomberos exigen un "estudio" denominado Plan de Autoprotección que contenga los mapas de Recursos, Extintores y Evacuación. ▪ Luego de la Inspección, los bomberos le entregan un "informe – ticket" con el resultado de la inspección. ▪ Con ese documento hay que acercarse al Municipio y retirar el original de la Licencia.</p>		
	<p>Personas Jurídicas: Copia de escritura de constitución de la empresa (con resolución de la Superintendencia de Compañías o la sentencia del Juez según sea el caso). Copia del nombramiento del actual representante legal. Copia de Cédula de</p>			<p>Licencia Metropolitana</p>

Visita Mundo Gourmet - información, check List, networking, TODO GRATIS www.mundogourmet.ec

		Ciudadanía y Papeleta de Votación del representante legal. Copia de estatutos y acuerdo ministerial (entidades sin fines de lucro) Copia de la Resolución emitida por la Dirección Metropolitana Financiera Tributaria, aprobando la exoneración del impuesto de patente municipal para las entidades sin fines de lucro Original de la declaración del 1.5 X mil sobre los activos totales del año inmediato anterior.			
7	Turismo	Llenar formulario de registro Copia del Informe de Uso de suelo. Dos copias de la Patente. Copia del RUC Copias de la cédula de identidad y papeleta de votación. Inventario de los bienes muebles y activos del local.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar el trámite en Turismo Quito ▪ Llenar el formulario. ▪ Hay que pagar el 1/1000 de los activos. ▪ Trámite demora aproximadamente 15 días. 	1/1000 de los Activos.	Hoja de Registro.
8	Ministerio de Salud: Carné de salud de cada empleado.	Exámenes y resultados (sangre, heces, orina) Copias de Cédula de	Ingresar el trámite Dura aproximadamente ocho (8) días.	Pago de USD 12 por cada carné.	Carné de Salud.

Visita Mundo Gourmet - información, check List, networking. TODO GRATIS www.mundogourmet.ec

		Identidad y papeleta de votación.			
9	Ministerio de Salud: Certificados de Manipulación de Alimentos.	Tomar la capacitación en Manipulación de alimentos	Cursos organizados por el Dirección Provincial de Salud		Certificado de participación en el Curso de Manipulación de Alimentos.
10	Ministerio de Salud: Permiso de Funcionamiento de Salud	Obtener la Planilla de Inspección. Copia del RUC Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación. Copia de la Licencia Metropolitana. Copia de carnés Copia de Certificados de Manipulación de Alimentos.	Tramitar en el Centro de Salud y luego del ingreso de la documentación le entregan un documento para proceder al pago del permiso (USD 126 o USD 65)	USD 126 o USD 65	Permiso de Funcionamiento de Salud.
Las personas que requieran ayuda pueden contactarse con la Sra. Jersy Jurado al 087131181					