



## **CARRERA DE GASTRONOMÍA**

### **TEMA:**

Diseño de una guía de procesos para el restaurante moros y carbón, mejorando la eficiencia y calidad de servicio

### **AUTORES:**

Nelson Ismael Zhagui Guarango

Stalin David Chuga Alarcón

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
**TECNÓLOGO EN GASTRONOMÍA**

### **TUTOR:**

• Mgtr. María Fernanda Padilla Palacios

CUENCA – ECUADOR, 2025



## DERECHOS DE AUTOR

---

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.

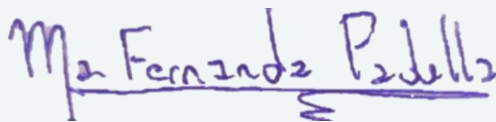
SUDAMERICANO



**CARRERA DE GASTRONOMÍA**  
**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**  
**Aprobación del Trabajo de Titulación**

Doy fe que el trabajo desarrollado por el estudiante: **ZHAGUI GUARANGO NELSON ISMAEL**, con el título **“DISEÑO DE UNA GUÍA DE PROCESOS PARA EL RESTAURANTE MOROS Y CARBÓN, MEJORANDO LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO”**, cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,



MARÍA FERNANDA PADILLA PALACIOS

C.I 0102045820



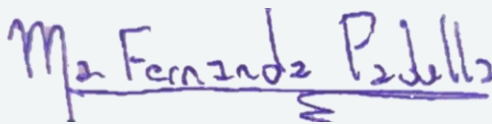


**CARRERA DE GASTRONOMÍA**  
**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**  
**Aprobación del Trabajo de Titulación**

---

Doy fe que el trabajo desarrollado por el estudiante: **CHUGA ALARCÓN STALIN DAVID**, con el título “**DISEÑO DE UNA GUÍA DE PROCESOS PARA EL RESTAURANTE MOROS Y CARBÓN, MEJORANDO LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO**”, cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,



MARÍA FERNANDA PADILLA PALACIOS

C.I 0102045820

SUDAMERICANO



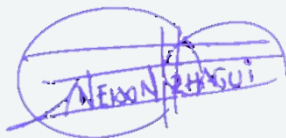
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

---

Yo, **Zhagui Guarango Nelson Ismael**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología en **Gastronomía**, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“Diseño de una guía de procesos para el restaurante Moros y Carbón, mejorando la eficiencia y calidad de servicio”** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



---

ZHAGUI GUARANGO NELSON ISMAEL

**Cédula:** 0105198584



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

---

Yo, **Chuga Alarcón Stalin David**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología en **Gastronomía**, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“Diseño de una guía de procesos para el restaurante Moros y Carbón, mejorando la eficiencia y calidad de servicio”** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



---

CHUGA ALARCÓN STALIN DAVID

**Cédula:** 1724155195



## DEDICATORIAS

Dedico este trabajo con todo mi cariño y gratitud a aquellas personas que han sido parte fundamental de este camino.

A Dios, por darme la fuerza, la paciencia y la luz necesaria para no rendirme.

A mis padres ALFONSO y CELIA, por su amor incondicional, sus sacrificios y su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles.

A mi compañera de vida ANDREA CRISTINA, por su apoyo constante y sus palabras de aliento.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y guiarme con sabiduría.

Y a mí mismo, por no rendirme, por levantarme cada vez que caí y por creer en mis sueños.

*Nelson Ismael Zhagui Guarango*

Dedico este trabajo a mi familia, por ser mi base inquebrantable, por su amor, paciencia y por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo y dedicación.

A mi querida Isabel, por creer en mí incluso cuando yo dudé, por sus palabras de aliento en los momentos más difíciles, por su comprensión y apoyo incondicional que me impulsaron a seguir adelante.

Este logro también es suyo, porque sin su apoyo constante, este camino no habría sido el mismo

*Stalin David Chuga Alarcón*

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la salud, la fortaleza y la sabiduría para llegar hasta este momento tan significativo en mi vida académica.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y los valores que me han guiado hasta aquí. Gracias por ser mi mayor inspiración y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mi familia, por estar presente en cada paso del camino, por sus palabras de aliento y por comprender mis ausencias en momentos importantes.

A mis docentes y tutores, por compartir sus conocimientos con dedicación, por su guía y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí.

A mis compañeros y amigos, por las conversaciones, el apoyo emocional, y los momentos de distracción que hicieron este proceso más llevadero.

A todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a la culminación de esta etapa, les expreso mi más sincero agradecimiento.

*Nelson Ismael Zhagui Guarango*

Le agradezco a mi familia, por su amor y apoyo incondicional.

A Isabel, por ser mi fuerza y mi inspiración en cada paso de este camino

*Stalin David Chuga Alarcón*

## INDICE GENERAL

RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVIII
INTRODUCCIÓN	20
Objetivos de la investigación	22
Preguntas de investigación	22
Justificación	23
Capítulo I: Problemática	25
Capítulo II: Marco Referencial	30
Funciones del Personal - Restaurante Moros y Carbón	32
2.1. Marco teórico	34
<i>2.1.1. Administración de procesos</i>	34
Capítulo III: Metodología de LA Investigación	48
3.1. Metodología de la investigación	48
3.3. Enfoque o paradigma	49
3.4. Método	49
3.5. Técnicas e instrumentos	50
<i>3.5.1. Técnicas de campo</i>	50
<i>3.5.2. Técnica de análisis documental</i>	50
<i>3.5.3 Técnicas de laboratorio</i>	51
3.5.3.1 Base de datos	51
3.5.3.2 Hoja de ruta	52
3.5.3.3 Hoja de costos	54
3.6. Fases de la Investigación	56

	X
3.7. Población y muestra	56
Capítulo IV: RESULTADOS	58
Capítulo V:	73
5.1 Descripción, justificación y desarrollo del producto del proyecto	73
5.1.1 Guía de procesos	74
5.2 Fichas estandarizadas	75
5.2.1 Base de datos	75
5.2.2 Hojas de ruta	77
5.2.3 Hojas de gramajes y costos	102
GLOSARIO	126
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	131
REFERENCIAS	132
ANEXOS	140
Anexo 1: Diagrama de Gantt .....	140
Anexo 2: Primera entrevista.....	141
Anexo 3: Solicitud de aprobación de campo de estudio .....	142
Anexo 4: Contrato de confidencialidad .....	143
Anexo 5: Imágenes del primer ingreso a cocina del restaurante .....	144
Anexo 6: Segundo ingreso a la cocina del restaurante .....	145
Anexo 7: Tercer ingreso a la cocina del restaurante .....	146
Anexo 8: Cuarto ingreso a la cocina del restaurante.....	147
Anexo 9: Validación de fichas .....	148

Anexo 10: Validación del menú.....	149
Anexo 11: Elaboraciones estandarizadas .....	150
Anexo 12: Entrega y socialización .....	151

**ÍNDICE DE CUADROS**

Tabla 1. Población y muestra de estudio .....	57
Tabla 2. Ficha estandarizada .....	59
Tabla 3. Fichas estandarizadas .....	60
Tabla 4. Sensorial y Características Organolépticas .....	61
Tabla 5. Sensorial y Características Organolépticas .....	62
Tabla 6. Sensorial y Características Organolépticas .....	63
Tabla 7. Sensorial y Características Organolépticas .....	64
Tabla 8. Sensorial y Características Organolépticas .....	65
Tabla 9. Aceptación, preferencia y decisión de consumo .....	66
Tabla 10. Aceptación, preferencia y decisión de consumo.....	67
Tabla 11. Aceptación, preferencia y decisión de consumo.....	68
Tabla 12. Aceptación, preferencia y decisión de consumo.....	69
Tabla 13. Aceptación, preferencia y decisión de consumo.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa geográfico.....	31
Figura 2. Organigrama.....	31
Figura 3. Modelo de base de datos .....	52
Figura 4. Modelo de hoja de ruta .....	54
Figura 5. Modelo de hoja de costos.....	55
Figura 6. Base de datos.....	76
Figura 7. Hoja de ruta Moro base.....	78
Figura 8. Hoja de ruta del sofrito .....	79
Figura 9. Hoja de ruta de la elaboración del arroz .....	80
Figura 10. Hoja de ruta de la elaboración de la lenteja cocida .....	81
Figura 11. Hoja de ruta de la elaboración del moro mexicano .....	82
Figura 12. Hoja de ruta de la elaboración del moro con salsa de champiñones .....	83
Figura 13. Hoja de ruta de la elaboración de la salsa de champiñones .....	84
Figura 14. Hoja de ruta de la elaboración del moro chicloso .....	85
Figura 15. Hoja de ruta de la elaboración del lomo falda filete.....	86
Figura 16. Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo.....	87
Figura 17. Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo.....	88
Figura 18. Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo.....	89
Figura 19. Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo.....	90
Figura 20. Hoja de ruta de la elaboración de la ensalada de la casa .....	91
Figura 21. Hoja de ruta de la elaboración de la ensalada de la casa .....	92
Figura 22. Hoja de ruta de la elaboración del Tomahawk.....	93

Figura 23. Hoja de ruta de la elaboración del lomo fino de res .....	94
Figura 24. Hoja de ruta de la elaboración de la picaña.....	95
Figura 25. Hoja de ruta de la elaboración del matambre.....	96
Figura 26. Hoja de ruta de la elaboración de las costillas baby back.....	97
Figura 27. Hoja de ruta de la elaboración de las costillas de cerdo .....	98
Figura 28. Hoja de ruta de la elaboración del adobo.....	99
Figura 29. Hoja de ruta de la elaboración de las papas fritas .....	100
Figura 30. Hoja de ruta de la elaboración del fondo de carcasas de pollo .....	101
Figura 31. Hoja de costos del moro base.....	102
Figura 32. Hoja de costos del sofrito.....	103
Figura 33. Hoja de costos del arroz cocido.....	104
Figura 34. Hoja de costos de la lenteja cocida.....	105
Figura 35. Hoja de costos del moro mexicano.....	106
Figura 36. Hoja de costos del moro con salsa de champiñones .....	107
Figura 37. Hoja de costos de la salsa de champiñones.....	108
Figura 38. Hoja de costos del moro chicloso.....	109
Figura 39. Hoja de costos del lomo falda filete .....	110
Figura 40. Hoja de costos del filete de pollo .....	111
Figura 41. Hoja de costos del filete de carne de cerdo.....	112
Figura 42. Hoja de costos de la sal especiada.....	113
Figura 43. Hoja de costos del chimichurri.....	114
Figura 44. Hoja de costos de la ensalada de la casa.....	115
Figura 45. Hoja de costos de la vinagreta.....	116

Figura 46. Hoja de costos del Tomahawk.....	117
Figura 47. Hoja de costos del lomo fino de res.....	118
Figura 48. Hoja de costos de la picaña .....	119
Figura 49. Hoja de costos del matambre .....	120
Figura 50. Hoja de costos de las costillas baby back .....	121
Figura 51. Hoja de costos de las costillas de cerdo .....	122
Figura 52. Hoja de costos del adobo .....	123
Figura 53. Hoja de costos de las papas fritas .....	124
Figura 54. Hoja de costos del fondo de carcasas de pollo .....	125

## RESUMEN

Dentro de un restaurante, cada detalle es importante con la finalidad de ofrecer una buena experiencia al cliente, es hay cuando las tareas no se encuentran estandarizadas, es fácil que ocurran errores o demoras en el proceso de atención al cliente. Por lo que, contar con una guía de procesos ayuda a organizar mejor el trabajo, ahorrar tiempo y atender al cliente con más calidad. El objetivo fue proponer una guía de procesos para la estandarización de recetas en el restaurante Moros y Carbón para mejorar la calidad de los platos ofertados, reduciendo el desperdicio de insumos para optimizar la eficiencia operativa en el área de cocina. Para ello, se realizó un estudio de enfoque mixto, de método analítico e inductivo, para la recolección de la información se realizaron entrevistas y encuestas. Además, se aplicó la técnica de base de datos para contar con un listado organizado de proveedores, además de establecer una visión clara del proceso de elaboración, además de elaborar una hoja de ruta y hoja de costos. Por lo que, luego de aplicar la guía de procesos en el restaurante Moros y Carbón, se logró que las estandarizar el proceso de las recetas, manteniendo la calidad de los platos. También se evidenció una disminución en el desperdicio de insumos, ya que el uso de ingredientes fue más controlado. El equipo del área de cocina comprendió de mejor manera sus funciones, siguiendo los pasos establecidos con mayor claridad. Los resultados mostraron una alta aceptación de los platos evaluados por parte de los comensales, destacando una valoración del 100 % en presentación, sabor y disposición a recomendarlos, con leves diferencias solo en algunos casos como el moro chicloso y el chimichurri. Por su parte, la ficha estandarizada obtuvo una valoración positiva, siendo considerada clara, útil para la inducción del personal, así como eficaz para mejorar la organización. Con base a estos resultados se llegó a la conclusión que la guía de procesos permitió estandarizar las recetas, permitiendo que los platos

que se elaboran en el restaurante sean unificados, que lleven el mismo sabor, además de presentación todos los días. Gracias a esta guía de procesos, se aprovecharon mejor los ingredientes y el trabajo en cocina fue más eficiente. En general, la propuesta fue fundamental para mejorar la calidad del restaurante.

**Palabras clave:** calidad de servicio, eficiencia, estandarización, guía de procesos, restaurante,

## ABSTRACT

Within a restaurant, every detail is important in order to offer a good customer experience. When tasks are not standardized, it is easy for errors or delays to occur in the customer service process. Therefore, having a process guide helps to better organize the work, save time and serve the customer with more quality. The objective was to propose a process guide for the standardization of recipes in the Moros y Carbón restaurant to improve the quality of the dishes offered, reducing the waste of inputs to optimize operational efficiency in the kitchen area. For this purpose, a mixed approach study was carried out, with an analytical and inductive method; interviews and surveys were conducted to collect information. In addition, the database technique was applied in order to have an organized list of suppliers, as well as to establish a clear vision of the production process and to prepare a roadmap and cost sheet. Thus, after applying the process guide in the Moros y Carbón restaurant, it was possible to standardize the recipe process, maintaining the quality of the dishes. There was also a decrease in the waste of inputs, since the use of ingredients was more controlled. The kitchen team had a better understanding of their functions, following the established steps more clearly. The results showed a high level of acceptance of the dishes evaluated by the diners, with a 100% rating for presentation, flavor and willingness to recommend them, with slight differences only in some cases such as the moro chicloso and chimichurri. The standardized card obtained a positive evaluation, being considered clear, useful for the induction of personnel, as well as effective for improving the organization. Based on these results, it was concluded that the process guide made it possible to standardize the recipes, allowing the dishes prepared in the restaurant to be unified, to have the same flavor and presentation every day. Thanks to this process guide, better use was made of the ingredients and

the work in the kitchen was more efficient. In general, the proposal was fundamental to improve the quality of the restaurant.

**Keywords:** quality of service, efficiency, standardization, process guidance, restaurant

## INTRODUCCIÓN

En primer lugar, el Capítulo I presenta el contexto general que motivó la realización de la investigación. En este apartado se describe la problemática principal del restaurante Moros y Carbón, evidenciando falencias en la estandarización de procesos, falta de organización operativa y escaso control de calidad en la producción de alimentos. A partir de esta realidad identificada, se plantea el objetivo de diseñar una guía de procesos que permita mejorar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio ofrecido por el establecimiento. Adicionalmente, este capítulo incluye la justificación del estudio, su delimitación y los objetivos generales y específicos que guían el desarrollo del proyecto.

A continuación, el Capítulo II recopila y analiza los principales fundamentos teóricos que sustentan la investigación. En este marco se abordan conceptos clave como estandarización, guía de procesos, eficiencia operativa, calidad gastronómica, servicio al cliente y buenas prácticas en cocina profesional. Del mismo modo, se integran antecedentes de estudios similares que han demostrado la efectividad de implementar manuales y protocolos operativos en restaurantes. Por lo tanto, este capítulo proporciona la base conceptual necesaria para sustentar y orientar el diseño de la propuesta que se expone en capítulos posteriores.

Seguidamente, el Capítulo III describe el enfoque metodológico adoptado para el desarrollo del estudio. En este sentido, se optó por una investigación de tipo cualitativa-descriptiva, con un diseño no experimental, apoyada en la recopilación de datos mediante observación directa, entrevistas semiestructuradas y encuestas al personal del restaurante. Asimismo, se detalla la población objeto de estudio, las técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de información y los métodos utilizados para el análisis e interpretación de los resultados. De esta manera, este capítulo garantiza la validez, rigurosidad y confiabilidad de la propuesta final.

Posteriormente, el Capítulo IV presenta los hallazgos obtenidos durante la fase de diagnóstico. En este apartado, se analizan las principales deficiencias encontradas en los procesos operativos del restaurante Moros y Carbón, tales como la inexistencia de fichas técnicas estandarizadas, la desorganización en la cocina y la carencia de un control riguroso de insumos y tiempos. Estos resultados, al ser interpretados a la luz del marco teórico, permiten identificar oportunidades concretas de mejora y validar la necesidad de implementar una guía de procesos adaptada a las necesidades reales del establecimiento.

Finalmente, el Capítulo V contiene el diseño de la guía de procesos propuesta para el restaurante Moros y Carbón. En este capítulo, se presenta una estructura funcional que incluye fichas técnicas estandarizadas, diagramas de flujo, hojas de gramajes y costos, y protocolos de buenas prácticas culinarias. Con ello, se busca mejorar la eficiencia del equipo de cocina, reducir errores, evitar desperdicios y garantizar una experiencia gastronómica coherente y de calidad para los clientes. Para concluir, se incluyen recomendaciones prácticas para su implementación y evaluación a corto y mediano plazo, con miras a fortalecer la gestión operativa del restaurante.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General:**

- Proponer una guía de procesos para la estandarización de platos fuertes del restaurante Moros y Carbón, con la finalidad de reducir el desperdicio de insumos y optimizar la eficiencia operativa en el área de cocina.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar las falencias operativas en el área de cocina relacionadas con la ausencia de recetas estandarizadas y sus efectos en la calidad de los platos y la eficiencia del equipo de trabajo.
- Diseñar una guía de procesos que sistematice los pasos necesarios para lograr la integración eficiente de nuevos trabajadores y fortalecer la continuidad del personal fijo.
- Gestionar subproductos que permita aprovechar los residuos generados durante las preparaciones para reducir el desperdicio de insumos.
- Evaluar el impacto del sistema de estandarización propuesto en la calidad del servicio, el rendimiento del personal y la optimización de recursos.

## **Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son los principales problemas operativos generados por no presentar recetas estandarizadas en la cocina del restaurante Moros y Carbón?
2. ¿De qué manera la falta de procedimientos definidos influye en la calidad de los platos y en la eficiencia del equipo de trabajo?

3. ¿Qué aspectos deberían incluirse en una guía de procesos para que sea útil en la formación del personal y permita acortar el tiempo de adaptación?
4. ¿Qué acciones se pueden aplicar para aprovechar los residuos generados durante la preparación de alimentos y así reducir el desperdicio de insumos?
5. ¿Qué resultados se observan en la calidad del servicio, el desempeño del personal y el uso de recursos luego de implementar un sistema de estandarización en cocina?

### **Justificación**

Actualmente se está llevando a cabo el diseño de una guía de procesos para el restaurante Moros y Carbón, con el fin de establecer un orden estructurado en cada una de las actividades que se realizan dentro del negocio. Esta guía permitirá definir de forma clara los pasos a seguir en áreas clave como la cocina, el servicio en mesa, la atención al cliente, al igual que el manejo de insumos. El objetivo es que todos los miembros del equipo cuenten con una herramienta práctica que los oriente en su trabajo diario, reduciendo la improvisación, además de garantizar que cada tarea se ejecute de manera uniforme y eficiente. Se busca, además, que esta guía funcione como un respaldo que facilite la capacitación del personal, además de la adaptación de nuevos integrantes al equipo.

La creación de esta guía responde a la necesidad de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por el restaurante, ya que se han identificado ciertos problemas relacionados con la falta de organización, la variabilidad en la atención al cliente. Al no contar con procesos estandarizados, se dificulta mantener un servicio constante, además de alta calidad, lo que puede afectar negativamente tanto a la imagen del restaurante como a la satisfacción de los comensales. Por esta razón, es importante intervenir con una herramienta concreta que ayude a ordenar las

actividades, mejorar la coordinación entre áreas, facilitando la toma de decisiones, permitiendo así un desarrollo más profesional del negocio gastronómico.

La implementación de esta guía beneficiará de manera directa a los dueños del restaurante y a sus empleados, ya que permitirá mejorar el control interno, optimizar los tiempos de trabajo, definiendo con claridad las responsabilidades de cada miembro del equipo. Los propietarios podrán tener una visión más clara del funcionamiento del negocio, tomando decisiones basadas en procesos concretos, mientras que los trabajadores contarán con un respaldo que les brinde seguridad, al igual que, confianza al momento de realizar sus labores. De forma indirecta, los clientes y comensales del restaurante también serán favorecidos, pues recibirán un servicio más ágil, amable, eficiente, lo que se traducirá en una experiencia más placentera.

Con esta iniciativa se desea mejorar significativamente la eficiencia operativa del restaurante y elevar el nivel de calidad en cada uno de los servicios que se ofrecen. En definitiva, esta guía se presenta como una herramienta que permite fortalecer la gestión del restaurante Moros y Carbón.

## CAPÍTULO I: PROBLEMÁTICA

Diversos estudios a nivel internacional han realizado estudios acerca del sector de restaurantes, como la eficiencia operativa, el control de calidad, y la gestión de residuos. Estas investigaciones permiten conocer cómo diferentes países enfrentan dichos procesos, ofreciendo propuestas que pueden adaptarse a otros contextos. Analizar estos estudios resulta fundamental para lograr identificar posibles soluciones aplicables en distintos contextos.

En este contexto, Cruzalegui y Garcés (2022) resaltan la utilidad de conocer los costos que se generan por errores o mejoras en la calidad de los platos, para así organizar mejor el trabajo dentro de los restaurantes. En su estudio, realizado en el restaurante “Casita Verde”, comprobaron que, al observar y entender estos costos, se puede tomar decisiones que ayuden a usar mejor los recursos, trabajar de forma más eficiente y aumentar las ganancias. Su propuesta fue construida partiendo de lo general hasta llegar a soluciones concretas, apoyándose en cuadros y gráficos para presentar los datos de forma clara.

Por otro lado, Puma y Vigo (2022) propusieron usar pantallas táctiles como una forma de mejorar la atención al cliente en el restaurante “El Cevichón”. Evidenciaron errores al anotar los pedidos y la falta de personal en horas con mucho movimiento causaban retrasos y hacían que el servicio no fuera tan bueno. Por eso, sugirieron colocar pantallas interactivas en cada mesa para que los propios clientes pudieran hacer sus pedidos, mejorando el servicio.

De igual manera, Alormene (2022) en su estudio sobre restaurantes en Ghana. Señalan que en muchas partes del mundo ya se usan nuevas tecnologías para mejorar los negocios, sin embargo, en Ghana todavía no se aprovechan del todo. Señalan que no tener un sistema de trabajo bien organizado hace que se repita información innecesaria y que no se analicen bien los datos, lo que

impide mejorar. Usar este tipo de herramientas ayudaría no solo a trabajar mejor, sino también a innovar, siguiendo lo que proponen los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el número 9, que menciona la tecnología e industria.

En cuanto al cuidado del ambiente, Atmaja (2023) se enfocó en un restaurante en Indonesia que, a pesar de estar creciendo, perdía mucha comida por errores al calcular las cantidades necesarias o por problemas con sus proveedores. El estudio muestra que, si se maneja bien lo que se desperdicia, se puede no solo ahorrar dinero, sino también ayudar al medio ambiente.

En el contexto ecuatoriano, diversos estudios han evidenciado las problemáticas y desafíos que enfrentan los restaurantes para ofrecer un servicio de calidad, adaptarse a los estándares sanitarios, además de optimizar sus procesos internos. A lo largo del país, investigaciones recientes han buscado proponer soluciones prácticas, así como modelos de gestión que permitan a estos negocios mejorar su competitividad, garantizar la satisfacción del cliente y promover una operación sostenible y rentable. A continuación, se presentan cinco estudios que abordan diferentes realidades en ciudades.

Arias (2023) desarrollaron un manual de procesos para el restaurante “A las 24/7”, en la ciudad de Ambato, con el fin de innovar en la gestión restaurantera mediante buenas prácticas de higiene, sanidad, preparación y manipulación de alimentos. El proyecto no solo propone una guía práctica para el personal, sino que busca elevar la calidad de los servicios y garantizar el cumplimiento de normativas sanitarias. Su enfoque se basa en el análisis teórico, metodológico, al igual que de campo, lo cual permitió estructurar una propuesta útil y aplicable a otros negocios similares.

Nieto & Falconi (2020) construyeron un modelo Lean para optimizar los recursos en el restaurante California, ubicado en la ciudad de Latacunga. Mediante observaciones y entrevistas a

clientes internos y externos, identificaron nudos críticos en el proceso de atención y gestión del servicio. Su propuesta incluye herramientas como flujogramas, manuales de funciones y procesos de selección de personal, con el objetivo de lograr mayor eficiencia, además de satisfacción del cliente. Este modelo busca ser replicable en otros establecimientos, ya que se enfoca en reducir tiempos de espera.

Chuma & Salas (2022) propusieron un modelo de gestión para el restaurante Hooligans Bar & Grill, en Otavalo, debido a una administración deficiente que generaba pérdidas económicas, así como desorganización interna. A través de una investigación cualitativa y cuantitativa, elaboraron una propuesta basada en la creación de manuales de funciones, estandarización de recetas, control de ingresos, egresos, y un organigrama estructurado. Esta iniciativa busca posicionar al restaurante como referente local, fortaleciendo su funcionamiento mediante una administración eficiente y profesional.

Silva y Luján (2022) diseñaron una propuesta para mejorar la calidad del servicio en restaurantes de comida tradicional ecuatoriana en Guayaquil. Su objetivo fue mejorar la competitividad de los negocios. Para eso, encuestaron a más de 300 clientes y detectaron varios problemas, como fallas en las medidas de bioseguridad y una falta de conexión entre la imagen del restaurante y la cultura local. Los resultados mostraron que es necesario trabajar más en cómo se brinda el servicio para lograr una mejor experiencia para los clientes.

De manera similar, Saltos (2020) analizó el restaurante “La Cañita”, en Portoviejo, y encontró varias debilidades, sobre todo por no tener procesos claros y por el poco uso de tecnología. Luego de un análisis profundo, propuso un modelo de trabajo que incluía capacitar al personal, usar más herramientas tecnológicas y aplicar buenas prácticas en la cocina.

En la ciudad de Cuenca, el crecimiento del sector gastronómico ha sido notable en los últimos años, gracias a su riqueza cultural, al turismo, así como a la variedad de restaurantes. Sin embargo, como pasa en muchas otras ciudades, los negocios enfrentan desafíos importantes, ya que existe mucha competencia, los recursos a veces no se usan de manera eficiente y es difícil mantenerse vigentes sin estrategias claras.

A su vez, Ortega et al. (2020) elaboraron un plan estratégico para la empresa Puerto Monje, de Cuenca. Este plan destacó lo importante que es administrar bien el restaurante, planificar con anticipación, organizar el trabajo, dirigir con claridad y controlar los recursos. Todo esto ayuda a que el restaurante pueda cumplir sus metas y seguir siendo competitivo.

Por otro lado, Maldonado y Cobos (2024) analizaron el caso de un restaurante familiar llamado Kiltros, en Cuenca. Ellos encontraron que estandarizar los procesos y usar la tecnología de forma adecuada son claves para que un negocio gastronómico sea sostenible en el tiempo y pueda crecer. Su investigación demuestra que tener una forma de trabajo clara y bien estructurada puede marcar la diferencia frente a los retos del día a día.

También en Cuenca, Fernández (2024) se enfocó en mejorar el área de servicio del restaurante DOT HOUSE. Para eso, crearon un manual de inducción con el fin de mejorar los procesos de contratación y capacitación del personal. Esta iniciativa tuvo un impacto positivo en la calidad del servicio, tanto para los clientes como para los trabajadores. Gracias a esta herramienta, se lograron reducir errores, agilizar las tareas diarias y ofrecer una atención más amable y eficiente.

A pesar de todos estos esfuerzos, muchos restaurantes en Cuenca todavía no cuentan con una planificación clara ni con procesos bien definidos. Esta falta de organización afecta la calidad del servicio y les impide competir con fuerza en el mercado. Es por eso que se vuelve cada vez más

urgente que los negocios adopten estrategias de gestión que les permitan crecer de forma sostenible y brindar un servicio de calidad.

Además, algunos negocios familiares no logran adaptarse a los cambios tecnológicos ni implementar procesos eficientes que les permitan competir de manera efectiva en un mercado cada vez más exigente. Esto plantea un desafío importante para los emprendedores del sector, que deben innovar y gestionar adecuadamente sus recursos para asegurar la sostenibilidad de sus negocios

Es así que, hoy en día, los restaurantes enfrentan retos importantes para mantener un servicio de calidad y al mismo tiempo lograr una operación eficiente. Por eso, resulta fundamental contar con herramientas de gestión que ayuden a organizar mejor los procesos y faciliten el trabajo diario del personal. Acciones como la implementación de manuales o guías operativas no solo ordenan el funcionamiento interno, sino que también se traducen en una atención más ágil y agradable para quienes visitan estos espacios. Incluir este tipo de enfoques en el campo de estudio permite aportar soluciones prácticas y adaptables a las necesidades reales del sector gastronómico, especialmente en un entorno cada vez más competitivo.

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

Moros y Carbón es un restaurante ubicado en la ciudad de Cuenca, en la intersección de las calles Remigio Crespo 4-77 y Alfonso Borrero. Abrió sus puertas el 19 de marzo de 2024, fruto del sueño compartido de dos amigos de toda la vida, Xavier Ascaribay y Luis Aguirre. El local se ha ganado un lugar en el gusto de los comensales por su especialidad en carnes ahumadas, costillas y moros, combinando recetas tradicionales con sabores intensos y auténticos que hacen que cada visita sea especial. La propuesta del restaurante va más allá de la comida: busca ofrecer una experiencia distinta y acogedora, donde cada plato es preparado con dedicación, utilizando ingredientes de calidad y técnicas que resaltan el sabor y la textura de cada preparación. Su ambiente cálido y su atención cercana complementan esta experiencia que conquista tanto a locales como a visitantes.

### **Misión**

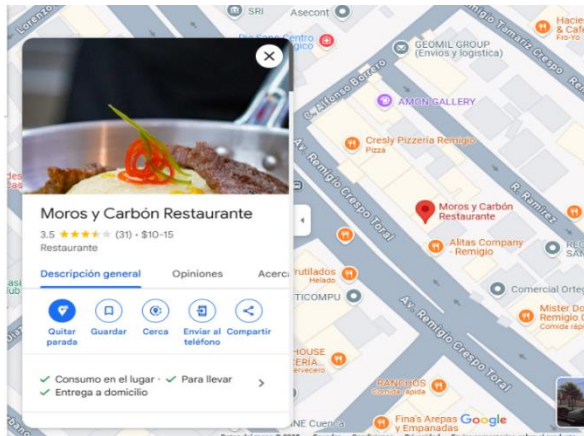
Ofrecer a cada cliente una experiencia gastronómica inolvidable, con una variedad de moros, carnes y costillas elaboradas con cuidado, resaltando el sabor ahumado y la jugosidad que distingue a la cocina del restaurante.

### **Visión**

Convertirse en un lugar de referencia para quienes disfrutan de la buena comida, destacando por su estilo auténtico, su servicio de calidad y por llevar a cada mesa platos llenos de sabor y dedicación.

Figura 1.

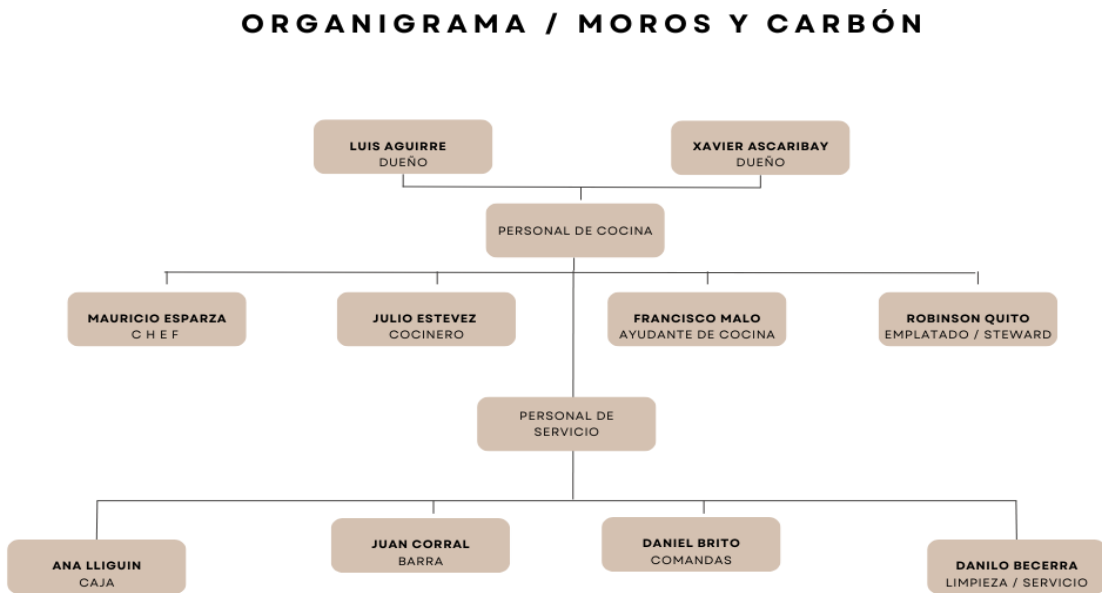
Mapa geográfico



Fuente: Google Maps, 2025

Figura 2.

Organigrama



Fuente: Elaboración propia

## **FUNCIONES DEL PERSONAL - RESTAURANTE MOROS Y CARBÓN**

- **Dueños**

Luis Aguirre y Xavier Ascaribay son los encargados de tomar las decisiones más importantes en Moros y Carbón. Se ocupan de que todo funcione correctamente, desde el servicio al cliente hasta los temas financieros y de publicidad. También son quienes deciden sobre inversiones, contrataciones o mejoras dentro del restaurante, siempre pensando en que el negocio crezca de manera ordenada y eficiente.

- **Personal de cocina**

Mauricio Esparza es el chef del restaurante. Él se encarga de diseñar el menú y crear nuevas recetas, dando ese toque especial y diferente a cada plato. También organiza todo lo que ocurre en la cocina, asegurándose de que cada preparación se haga bien y a tiempo. Además, revisa con mucho cuidado cada plato antes de salir a la mesa para que siempre cumpla con los altos estándares del restaurante. También gestiona los pedidos de ingredientes, para que nunca falte lo necesario.

Julio Estévez es uno de los cocineros. Su trabajo es preparar los platos principales, siguiendo siempre las recetas al pie de la letra. Se asegura de que cada comida esté bien cocida y presentada. Además, mantiene limpia y ordenada su área de trabajo, lo que ayuda a que la cocina sea un lugar seguro y organizado.

Francisco Malo, como ayudante de cocina, se ocupa de tareas clave como lavar, cortar y pelar los ingredientes. Gracias a él, todo está listo para que el resto del equipo pueda cocinar sin contratiempos. También ayuda en el montaje de los platos y se asegura de que la cocina se mantenga limpia y ordenada.

Robinson Quito es quien da los toques finales a cada plato antes de que llegue a la mesa. Su trabajo es cuidar que la presentación sea impecable. Además, se encarga de lavar la loza, ollas y utensilios, ayudando a que la cocina esté siempre limpia y en buenas condiciones. Su labor es clave para mantener una buena imagen y un ambiente de trabajo adecuado.

- **Personal de servicio**

Ana Lliguin está a cargo de la caja. Atiende a los clientes al momento del pago y se asegura de que todo el proceso sea rápido y correcto. También se encarga de la facturación, el cierre del día y de llevar un registro claro de las ventas. Además, brinda información sobre los precios y promociones, siempre con una atención amable.

Juan Corral es quien maneja la barra. Prepara y sirve todo tipo de bebidas, desde cafés hasta cócteles, cuidando cada detalle para que se vean y sepan bien. También está pendiente de que no falte nada en la barra y de mantener su espacio limpio y ordenado.

Daniel Brito se encarga de las comandas. Su tarea es llevar los pedidos del salón a la cocina y asegurarse de que todo esté correcto. Coordina la entrega de los platos para que lleguen a tiempo a la mesa, ayudando a que el servicio sea fluido y eficiente.

Por su parte, Danilo Becerra tiene la responsabilidad de mantener la limpieza del salón y las áreas comunes, asegurando un entorno agradable para los clientes. También colabora en el servicio al cliente, apoyando en el montaje de mesas y en la realización de eventos, además de encargarse de la correcta disposición de residuos, contribuyendo a la sostenibilidad del establecimiento.

## **2.1. MARCO TEÓRICO**

En este apartado se abordará el fundamento teórico para el diseño de una guía de procesos a nivel de restaurantes, incluyendo temas como definiciones que son de gran relevancia para su confección, como es el caso de la administración de procesos, la gestión eficiente, el diseño, además del análisis de estos procesos, así como los modelos de mejora continua, estrategias para optimizar la eficiencia operativa y la tecnología aplicada en la mejora de procesos en un restaurante. Toda esta información será de gran utilidad para la confección de la guía de procesos para el restaurante Moros y Carbón, misma que permita mejorar la eficiencia y calidad de servicio.

### ***2.1.1. Administración de procesos***

La administración de procesos es una actividad clave en cualquier organización que busca ser más eficiente y ofrecer mejores resultados. Se entiende como la disciplina que permite identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear y mejorar los procesos de negocio, entendiendo estos como conjuntos de actividades que transforman recursos en productos o servicios. Su propósito central es lograr que las operaciones funcionen de manera ordenada, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización (Alarcón et al., 2023).

Con el paso del tiempo, la forma de organizar y manejar los procesos dentro de una empresa ha ido cambiando. En un principio, se apostaba por modelos donde cada persona hacía una tarea muy específica, buscando sobre todo rapidez y precisión, como sucedía con el taylorismo o el fordismo. Sin embargo, hoy se entiende que lo más importante es ver la organización como un todo, como un conjunto de pasos conectados entre sí. Este enfoque permite no solo aprovechar mejor los recursos, sino también adaptarse con agilidad a lo que pide el mercado y a lo que

necesitan los clientes. Para lograrlo, muchas empresas se apoyan en herramientas como la gestión por procesos (BPM), que ayudan a organizar el trabajo de forma más eficiente (Ahmad & Van Looy, 2020).

Una de las ideas más importantes de esta forma de trabajar es que todo gira en torno al cliente. Cada paso que se da dentro del negocio, ya sea interno o de cara al público, debe estar pensado para ofrecer una buena experiencia. Por eso, es clave medir cómo van las cosas: si se está cumpliendo con la calidad esperada, si se responde a tiempo y si se está trabajando de manera eficiente (Uribe, 2021). Además, hoy en día, la tecnología ha traído herramientas que automatizan tareas repetitivas, mejoran la comunicación dentro del equipo y permiten tomar decisiones más acertadas gracias a la información que se genera en tiempo real (Baiyere & Tapanainen, 2020).

Cuando hablamos de administrar procesos, hablamos de seguir una serie de pasos importantes: observar cómo se trabaja actualmente, analizar qué se puede mejorar, rediseñar esos pasos, poner los cambios en práctica, hacer seguimiento y seguir buscando formas de hacerlo aún mejor. Este camino no termina nunca. Es un esfuerzo constante por crecer y mejorar, en el que todos los miembros del equipo tienen algo que aportar. Cuando se trabaja así, se genera un ambiente de colaboración y compromiso con la mejora continua (García et al., 2021).

En el caso de los restaurantes, este tipo de organización es clave. Son lugares donde todo pasa muy rápido y donde cada detalle importa: el tiempo que tarda el plato en llegar a la mesa, el sabor de la comida, la atención al cliente... todo cuenta. Por eso, tener procesos bien pensados y coordinados puede marcar la diferencia entre un restaurante exitoso y uno que no logra destacar (Morán et al., 2020).

Administrar bien los procesos en un restaurante significa organizar desde la compra de ingredientes hasta el momento en que el cliente paga la cuenta. Implica cuidar cómo se almacenan los alimentos, cómo se cocina, cómo se atiende en las mesas y cómo se manejan las cuentas. Por ejemplo, en la cocina se usa mucho el “mise en place”, que consiste en tener todo listo antes de empezar a cocinar: ingredientes medidos, utensilios ordenados, todo en su lugar. Esto ayuda a que el trabajo sea más rápido y ordenado, lo que a su vez mejora la experiencia del cliente (Saltos, 2020).

La tecnología también ha cambiado la forma en que funcionan los restaurantes. Hoy es común ver sistemas de punto de venta, menús digitales, aplicaciones para hacer reservas o pedir comida a domicilio. Estas herramientas facilitan mucho el trabajo, pero también requieren que se repiensen los procesos tradicionales, para evitar confusiones o retrasos innecesarios. Si se implementan bien, pueden hacer que todo fluya mejor y que los clientes se vayan más satisfechos (Alt, 2021).

Por último, pero no menos importante, está el equipo humano. En un restaurante, cada persona es fundamental: desde quien cocina hasta quien sirve las mesas. Para que todo funcione, es esencial que cada uno sepa claramente qué debe hacer, que se sigan procedimientos bien definidos y que todos reciban capacitación de forma constante. Cuando se trabaja así, no solo se mejora el servicio del día a día, sino que también se fortalece el ambiente laboral y se construye una marca que los clientes recuerdan y recomiendan por su buena atención (Morán et al., 2020).

### ***2.1.2. Gestión eficiente de procesos***

Organizar bien los procesos es una de las claves para que cualquier negocio pueda lograr sus metas de forma más rápida, ordenada y rentable. Esto significa saber manejar, con inteligencia, cada conjunto de tareas que convierte los materiales o recursos en productos o servicios que llegan al cliente. No se trata solo de seguir una lista de pasos, sino de tener una mirada crítica, que permita mejorar lo que ya se hace, ahorrar tiempo, evitar errores y ofrecer un mejor resultado al cliente (Alarcón et al., 2023).

Cuando se entiende que los procesos están conectados entre sí como una cadena de trabajo, es más fácil ver lo importante que son dentro de la organización. Cada acción, por más pequeña que parezca, tiene un impacto en el resultado final. Por eso, una buena gestión busca que todo fluya con rapidez, eliminando tareas innecesarias y dándole prioridad a las que realmente aportan valor. Esto no solo mejora cómo se trabaja por dentro, sino también la experiencia del cliente y la imagen que el negocio proyecta frente a la competencia (Mendoza et al., 2020).

Existen métodos prácticos como Lean Management, Six Sigma o Kaizen que ayudan a organizar mejor los procesos. Estas herramientas promueven una cultura de mejora constante, trabajo en equipo y decisiones basadas en hechos y resultados reales. Aplicarlas permite ver con más claridad lo que está funcionando y lo que no, identificar los puntos donde se generan retrasos, reducir desperdicios y lograr un ambiente de trabajo más ordenado y productivo. Pero más allá de usar técnicas específicas, el verdadero cambio sucede cuando todo el equipo adopta una mentalidad enfocada en la eficiencia y en hacer las cosas cada vez mejor (Garcés y Stecher, 2021; Pérez et al., 2021).

La tecnología también ha sido una gran aliada en esta búsqueda de eficiencia. Sistemas de automatización, plataformas de análisis de datos, además de herramientas de monitoreo en tiempo real permiten tener un mayor control de los procesos y reaccionar de manera más ágil ante cualquier desviación. Sin embargo, lograr una gestión eficiente no depende solo de contar con tecnología avanzada; es esencial que los procesos estén bien diseñados, que las responsabilidades estén claras y que exista una comunicación fluida entre todos los niveles de la organización (Espinoza et al., 2020).

Dentro del sector de restaurantes, la gestión eficiente de procesos cobra una relevancia aún mayor debido a la naturaleza exigente del negocio. Un restaurante debe coordinar múltiples operaciones al mismo tiempo: la compra y recepción de ingredientes, el almacenamiento seguro, la preparación de alimentos, el servicio en sala, la atención al cliente, así como la facturación. Cada uno de estos procesos está interconectado y cualquier fallo en uno de ellos puede afectar seriamente la calidad del servicio y la satisfacción del comensal (Ishan y Rozario, 2022).

Optimizar los procesos en un restaurante implica mucho más que preparar los alimentos a tiempo. Se trata de gestionar bien el inventario para evitar desperdicios, coordinar las órdenes de cocina y sala para minimizar tiempos de espera, estandarizar las recetas para garantizar la calidad y aprovechar al máximo la capacidad del equipo humano. Incluso actividades como la limpieza, la reposición de insumos y la organización de las reservas forman parte de una cadena de procesos que debe ser eficiente para que el negocio funcione de manera armoniosa (Hanson, 2020).

Hoy en día, los restaurantes también cuentan con herramientas tecnológicas que facilitan una gestión de procesos más eficaz. Sistemas de punto de venta (POS), aplicaciones de pedidos en

línea, plataformas de gestión de reservas y software para el control de inventarios permiten automatizar tareas, reducir errores, además de mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, para aprovechar al máximo estos recursos, es fundamental que estén integrados dentro de procesos bien definidos y que todo el personal esté capacitado para utilizarlos correctamente (Tan & Netessine, 2020).

Además, se cree que es necesario fomentar una cultura de mejora continua dentro del restaurante es clave para mantener la eficiencia a largo plazo. Invertir en la formación constante del personal, promover espacios para sugerencias, análisis de problemas, y premiar las iniciativas de mejora son prácticas que fortalecen la gestión eficiente de procesos. Cuando todo el equipo comprende la importancia de cada tarea, entendiendo cómo contribuye al resultado final, es posible ofrecer un servicio de alta calidad, mantener la rentabilidad, construyendo una reputación sólida en un mercado tan competitivo como el gastronómico (Campana & Nakamoto, 2024).

### ***2.1.3. Diseño y análisis de mapas de procesos***

El diseño y análisis de mapas de procesos es una herramienta clave para comprender cómo funciona un sistema dentro de una organización. Al representar visualmente cada paso de un proceso, desde la entrada de las materias primas hasta la salida del producto final, se puede identificar de manera clara, además de secuencial acerca de las actividades que se realizan. Esta visualización ayuda a detectar áreas de mejora, eliminando tareas innecesarias, además de optimizar los recursos disponibles, lo que facilita la comprensión del rol de cada persona involucrada en el proceso, promoviendo una mayor eficiencia (de Salas & Huxley, 2014).

Uno de los primeros pasos en cualquier proceso dentro de un restaurante o negocio de alimentos es recibir las materias primas. Este momento es clave, porque de ahí depende que todo lo que se va a preparar más adelante comience con buen pie. En esta etapa se revisa con cuidado que los productos lleguen en buena cantidad, con la calidad esperada y en buen estado. También se controla que los proveedores cumplan con lo acordado, lo que ayuda a garantizar que los ingredientes sean seguros y adecuados para su uso. Tener un sistema claro para seguir la pista de cada producto desde que entra, ayuda a detectar cualquier error desde el inicio y a mantener la calidad bajo control (Alonso, 2014; Jara, 2021).

Después de recibir los productos, el siguiente paso es etiquetar cada uno correctamente. Aunque pueda parecer un detalle menor, es muy importante. Las etiquetas deben mostrar información esencial como el nombre del proveedor, el número de lote, las fechas de ingreso y vencimiento, entre otros datos. Esto permite llevar un orden, cumplir con las normas de seguridad y evitar que algún alimento se dañe o cause problemas de salud. Además, facilita saber exactamente de dónde vino cada ingrediente y cuándo se recibió, lo que ayuda a tomar decisiones rápidas si surge algún inconveniente (Jara, 2021).

Una vez que todo está etiquetado, viene la parte de almacenar los productos. Esta etapa también es fundamental, ya que, si los alimentos no se guardan en las condiciones adecuadas, pueden perder su calidad o incluso echarse a perder. Por eso, es necesario cuidar detalles como la temperatura, la humedad y el orden del lugar. Un espacio de almacenamiento bien organizado no solo ayuda a mantener todo en buen estado, sino que también ahorra tiempo, evita pérdidas y reduce el riesgo de contaminación (Mejía & Correa, 2023).

Revisar de forma constante cómo se llevan a cabo estas etapas permite mejorar lo que no está funcionando bien. Al observar el proceso completo, se pueden identificar problemas como retrasos, repeticiones innecesarias o tareas mal distribuidas. Usar indicadores o herramientas para medir cómo va cada parte del trabajo ayuda a tomar mejores decisiones, ahorrar dinero, trabajar más rápido y mejorar la calidad de lo que se entrega al cliente (de Salas & Huxley, 2014).

Es importante recordar que los procesos no son algo fijo. Todo puede y debe mejorar con el tiempo. Los cambios en el mercado, nuevas normas o tecnologías hacen que sea necesario revisar y actualizar constantemente la forma en que se trabaja. Si se involucra a todo el equipo en este análisis y se escucha su opinión, es mucho más fácil encontrar soluciones útiles y prácticas. Esta forma de trabajar fomenta un ambiente donde todos colaboran, aportan ideas y ayudan a que el negocio crezca y funcione mejor cada día (Alonso, 2014).

#### ***2.1.4. Gestión de tiempos y recursos en el servicio de alimentos***

Gestionar el tiempo y los recursos en el servicio de alimentos puede marcar una gran diferencia en el ritmo de trabajo, así como la calidad que se ofrece al cliente. En este entorno, donde cada minuto influye en la frescura de los platos, en la satisfacción del comensal, así como la buena organización se vuelve indispensable. Planificar con antelación las tareas diarias permite que todo fluya con mayor precisión, evitando retrasos innecesarios, ayudando a mantener el orden en la cocina y en la atención al público (Hanson, 2020).

Cuando los recursos, tanto humanos como materiales, se utilizan de manera eficiente, el servicio gana en agilidad y consistencia. Asignar a cada persona un rol claro, en función de sus habilidades, y asegurarse de que los insumos estén disponibles en el momento justo, permite

trabajar sin interrupciones. Además, tener el control de los inventarios evita desperdicios y asegura que los productos se usen de forma responsable, lo que también repercute en el control de costos (Hanson, 2020; Ishan y Rozario, 2022).

En cocina, cada segundo cuenta, por eso, la aplicación de técnicas como la *mise en place* y el uso de listas de verificación ayuda a anticiparse a la demanda, evitando el caos en los momentos de mayor presión. Contar con un sistema de pedidos bien coordinado entre cocina y sala también mejora los tiempos de respuesta, garantizando que los alimentos lleguen a la mesa en óptimas condiciones. Estas acciones, aunque sencillas, tienen un gran impacto en el servicio diario (Ishan y Rozario, 2022).

La capacitación constante del personal también juega un papel clave. Cuando se conoce bien el proceso, se trabaja con más seguridad, eso se traduce en rapidez y precisión. Además, fomentar el trabajo en equipo, una buena comunicación entre las distintas áreas del restaurante fortalece la coordinación y disminuye los errores. Un equipo que se apoya y mantiene una actitud colaborativa logra resolver imprevistos sin que el cliente lo note (Campana & Nakamoto, 2024).

Por lo que, una gestión efectiva no solo beneficia al negocio desde lo operativo, sino que también mejora la experiencia del cliente. Un servicio ágil, organizado transmite confianza, permitiendo disfrutar de una comida sin contratiempos ni esperas prolongadas. La clave está en observar los detalles, ajustar lo necesario y mantener un enfoque constante en la mejora. Con una planificación bien pensada, así como un equipo comprometido, el resultado se ve tanto en la cocina como en la satisfacción de quienes disfrutan del servicio (Campana & Nakamoto, 2024).

#### ***2.1.5. Modelos de mejora continua en el ámbito de restaurantes***

En el ámbito de los restaurantes, mejorar constantemente es una necesidad para mantenerse competitivos, ofreciendo un buen servicio. Los modelos de mejora continua ayudan a revisar lo que se está haciendo, encontrar errores o cosas que podrían funcionar mejor, aplicando cambios que generen resultados positivos (Campana & Nakamoto, 2024).

Uno de los métodos más usados para mejorar el trabajo en los restaurantes es el ciclo PHVA, que significa planear, hacer, verificar y actuar. Es como una guía paso a paso para hacer las cosas mejor. Primero, se detecta un problema o algo que se puede mejorar. Luego, se prueba una solución. Después, se revisa si esa solución funcionó bien. Y, por último, se hacen los cambios necesarios para seguir mejorando. Este ciclo se puede usar para muchas cosas, como ajustar una receta, atender más rápido a los clientes, cuidar mejor los ingredientes o lograr un mejor ambiente entre el personal (Pereira et al., 2024; Tseng et al., 2016).

También se puede utilizar el modelo de Gestión de Calidad Total, que promueve que todo el equipo participe activamente en los procesos de mejora. No se trata solo de que los jefes tomen decisiones, sino de que los trabajadores en cocina, servicio o administración compartan ideas, se involucren en hacer las cosas mejor. Esto crea un entorno de trabajo más comprometido, donde cada persona entiende su rol y su aporte a la calidad del restaurante (Talib et al., 2012).

La mejora continua permite enfrentar problemas comunes en los restaurantes, como cambios frecuentes de personal, demoras en el servicio o diferencias en la calidad de los platos. Cuando se aplican estos modelos, se logra tener procesos más estables, menos desperdicio de ingredientes y una mejor organización en el día a día. Además, se facilita la adaptación a nuevas exigencias del mercado o a las opiniones de los clientes (Ishan y Rozario, 2022).

Por lo que, los modelos de mejora continua son una herramienta útil para lograr un crecimiento ordenado. Aplicarlos en el sector de los restaurantes ayuda a que el trabajo sea más eficiente y que los clientes se sientan bien atendidos. Además, permiten que el restaurante no solo mantenga su nivel, sino que busque siempre hacerlo mejor.

#### ***2.1.6. Estrategias para optimizar la eficiencia operativa***

La eficiencia operativa significa hacer las cosas de forma más organizada y rápida, usando bien el tiempo, así como los recursos que se tienen. En un restaurante, esto se refleja en cómo se preparan los platos, cómo se atiende a los clientes, además de cómo se manejan los ingredientes. Cuando se trabaja con orden, se evita el desorden, se reducen errores y todo el equipo puede rendir mejor (Barlan, 2017).

Una de las formas más efectivas de lograr esto es dejando claro cómo se debe hacer cada tarea. Por ejemplo, tener recetas bien explicadas con cantidades exactas ayuda a que los platos salgan siempre iguales, sin importar quién los prepare. Esto no solo mejora la calidad, sino que también facilita la capacitación de nuevos empleados y evita desperdicios en la cocina (Alberca & Parte, 2018).

Otra estrategia importante es organizar bien el trabajo del equipo. Si cada persona sabe lo que debe hacer y hay buena comunicación, el servicio se vuelve más rápido y eficiente. Además, un ambiente bien organizado reduce el estrés, así como mejora la forma en que todos colaboran. Esto se nota en la rapidez con la que llegan los pedidos a las mesas y en la experiencia que vive el cliente (Alberca & Parte, 2018).

También se puede aprovechar mejor todo lo que se usa en la cocina. A veces se botan restos de alimentos que todavía pueden utilizarse en otras preparaciones. Si se gestionan bien estos subproductos, se ahorra dinero y se cuidan los recursos. Esta práctica ayuda a trabajar de forma más consciente y responsable (Barlan, 2017).

### **2.1.6.1. Estandarización de los platos**

En el trabajo diario de un restaurante, uno de los aspectos más importantes es que los platos siempre salgan igual, sin importar qué día se sirvan o quién los prepare. Este objetivo se consigue a través del proceso de estandarización, que busca definir con claridad cómo se debe preparar cada receta, qué ingredientes se deben usar, en qué cantidades, así como qué pasos seguir. Cuando esto se aplica correctamente, el cliente puede confiar en que recibirá siempre un plato con el mismo sabor, apariencia y calidad (Chuma & Salas, 2022).

La estandarización no solo beneficia a los clientes, sino que también facilita el trabajo del equipo de cocina. Tener todo claro y definido evita confusiones, permite que el trabajo sea más ágil y ayuda a que el personal nuevo pueda adaptarse más rápido. Además, se disminuyen los errores en la preparación, evitando que cada cocinero improvise o haga cambios innecesarios que puedan afectar el resultado final (Chuma & Salas, 2022).

Otro aspecto importante es que este proceso ayuda a cuidar los recursos del restaurante, ya que, al tener medidas exactas y procedimientos bien establecidos, se evita el uso excesivo de ingredientes, reduciendo de esta manera los desperdicios. Esto no solo mejora la economía del negocio, sino que también permite trabajar de forma más ordenada. Por lo que, estandarizar los

platos es un proceso que mejora la experiencia del cliente y la eficiencia del restaurante (Saltos, 2020).

### **2.1.6.2.Desperdicio de productos**

En muchos restaurantes, uno de los problemas más frecuentes es el desperdicio de alimentos. A veces se pierde comida porque se cocina de más, porque no se almacenan bien los insumos o porque no se usan en el momento adecuado. Este desperdicio no solo significa una pérdida de dinero, sino que también tiene un impacto negativo en el ambiente, ya que se desaprovechan productos que podrían haber sido utilizados (Ishan y Rozario, 2022).

Evitar el desperdicio es posible si se trabaja con orden, utilizando procesos estandarizados. Cuando en la cocina se siguen recetas claras y se respetan las cantidades, es más fácil controlar lo que se necesita. Además, aprovechar bien los ingredientes, organizar las compras y mantener los productos en buen estado puede marcar una gran diferencia. Acciones como revisar las fechas de caducidad o reutilizar ciertas partes de los alimentos, también ayudan a reducir las pérdidas (Alberca & Parte, 2018).

### **2.1.6.3.Guías de elaboración de los productos**

Las guías de elaboración son herramientas muy útiles en la cocina de un restaurante, ya que explican paso a paso cómo se deben preparar los platos. Estas guías incluyen desde la lista de ingredientes, las cantidades exactas, el orden de preparación, hasta el tipo de cocción y la presentación final. Tener una guía ayuda a que todos en el equipo trabajen con la misma información (Arias, 2023).

Por lo que, las guías de elaboración permiten que el trabajo se vuelva más claro para todos los integrantes del equipo. No importa si se presenta un cambio de cocinero o si alguien falta, porque el resto del equipo puede seguir las instrucciones y mantener la calidad del plato. También es muy útil para enseñar a los nuevos integrantes, ya que pueden aprender con más facilidad y adaptarse rápido al ritmo del restaurante. Esto da seguridad al equipo, mejorando la organización en la cocina (Arias, 2023; Chuma & Salas, 2022).

Además, estas guías ayudan a evitar errores comunes, como usar más ingredientes de lo necesario o cambiar pasos dentro de la receta. Logrando de esta manera cuidar mejor los insumos, controlar el costo de cada preparación, además, de conseguir que los platos salgan iguales siempre. Es por ello, que las guías de elaboración se convierten en una base importante para mejorar la calidad, reducir el desperdicio y hacer que el trabajo sea más sencillo y eficiente para todos (Arias, 2023; Chuma & Salas, 2022).

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Metodología de la investigación

Se tiene en cuenta que es el conjunto de pasos que se siguen para llevar a cabo una investigación de forma ordenada y lógica. Permite organizar el trabajo desde que se identifica un problema o una pregunta de investigación, hasta que se obtienen y analizan los resultados. Incluye la elección del tipo de estudio, la forma en que se recogerán los datos y cómo se van a interpretar, todo con el objetivo de entender mejor un tema o encontrar soluciones (Arias & Covinos, 2021a).

De la misma manera es importante porque asegura que el estudio se realiza de manera clara, objetiva y confiable. Mediante la metodología de la investigación los resultados no se basan en opiniones personales, sino en datos recolectados y analizados. Por lo que, ayuda a evitar errores y permite que otras personas puedan revisar o repetir el estudio para comprobar los hallazgos. Por lo tanto, sirve para obtener información útil y confiable que ayude a responder preguntas, entender mejor un problema o tomar decisiones informadas. Además, permite que otros investigadores puedan aprender de los resultados, continuar con nuevas ideas o aplicar lo encontrado a situaciones reales (Arias & Covinos, 2021b).

### 3.2. Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio longitudinal, el cual se define como una forma de investigación que permite observar cómo cambia o mejora algo con el paso del tiempo (Hernández et al., 2014a). En el caso del restaurante Moros y Carbón, este trabajo no solo analizó cómo está funcionando actualmente sus procesos, sino que también buscó ver los efectos de aplicar una guía de procesos. Esto permitió comparar cómo era el servicio antes de implementar la guía y cómo fue después de aplicar la guía, con el fin de evidenciar las mejoras en la atención a los clientes.

### **3.3. Enfoque o paradigma**

El enfoque de esta investigación es mixto, ya que combina herramientas tanto cualitativas como cuantitativas para obtener una visión más completa del funcionamiento del restaurante Moros y Carbón (Hernández et al., 2014b). Por un lado, se aplicaron entrevistas dirigidas al socio principal y al chef, con el objetivo de conocer a fondo la situación actual del negocio, cómo se están manejando los procesos y qué áreas necesitan mejoras. Estas entrevistas permitieron recoger opiniones, experiencias y sugerencias desde el interior de la empresa.

Por otro lado, se realizaron encuestas de satisfacción a los trabajadores, con el fin de conocer su percepción sobre el servicio brindado, estas encuestas se aplicaron antes de la implementación de la guía de procesos. Esta información es clave para identificar qué aspectos valoran más los trabajadores y qué detalles podrían mejorarse.

### **3.4. Método**

Esta investigación presentó un método analítico e inductivo. El método analítico permitió estudiar a detalle los procesos del restaurante Moros y Carbón, dentro de estos, se analizó los procesos de atención, organización del personal y experiencia del cliente; analizar cada elemento por separado permitió entender la realidad del restaurante y detectar las áreas en las cuales se debe mejorar (Zúñiga et al., 2023).

Con el método inductivo, se tomaron en cuenta situaciones reales, como la opinión de los clientes por medio de las encuestas de satisfacción y la información proporcionada por el socio y el chef en las entrevistas. A partir de esta información, se llegaron a conclusiones generales que

ayudan a proponer soluciones prácticas. De esta forma, se logró diseñar una guía de procesos adaptada a las necesidades del restaurante, con el objetivo de mejorar el servicio y hacerlo más eficiente (Zúñiga et al., 2023).

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

#### ***3.5.1. Técnicas de campo***

En esta investigación se utilizaron dos técnicas de campo, las entrevistas y las encuestas, que son herramientas clave para obtener información directamente de la problemática de estudio. Las entrevistas se realizaron al socio principal y el chef del restaurante, fue una entrevista de tipo semiestructurada formulada con preguntas que permitieron conocer de cómo se están manejando los procesos dentro del restaurante, qué problemas existen y qué áreas necesitan ser mejoradas. Además, se realizaron encuestas de satisfacción a los trabajadores, diseñadas especialmente para este estudio. Las encuestas incluían preguntas con respuestas tipo Likert y se aplicaron antes de implementar la guía de procesos. La primera aplicación ayudó a conocer cómo los trabajadores percibían el servicio antes de los cambios.

#### ***3.5.2. Técnica de análisis documental***

Se aplicó la técnica de análisis documental, que consiste en revisar información ya publicada sobre temas relacionados a la problemática de estudio. Esto permitió consultar libros, artículos y tesis para entender mejor cómo funcionan los procesos en restaurantes y qué estrategias se pueden utilizar. Durante la revisión, se usaron citas textuales, se parafrasearon ideas importantes con palabras propias y se referenciaron todas las fuentes consultadas. Esta información ayudó a

complementar los datos recogidos en el restaurante, aportando una base teórica clara para respaldar la propuesta de la guía de procesos.

### ***3.5.3 Técnicas de laboratorio***

#### **3.5.3.1 Base de datos**

Se trata de la documentación de un evento específico que resulta relevante. Implica la recopilación de información relacionada con un mismo asunto, siguiendo un criterio establecido. Los datos fueron almacenados de forma sistemática, permitiendo posteriormente contar con un listado organizado de proveedores y establecer una visión clara del proceso de elaboración. Los insumos se clasifican en grupos específicos como cárnicos, lácteos, frutas, hortalizas y abarrotes, identificando cada ingrediente final, ya sea procesado o natural, según su presentación, que describe cómo llega para su distribución. Estos productos son suministrados por proveedores específicos, y su peso bruto se mide generalmente en kilogramos, utilizando esta unidad de medida o litros según corresponda.

Es así como, el precio por kilogramo refleja el valor de compra en el mercado, mientras que la cantidad neta se refiere al peso del producto tras el proceso, excluyendo mermas. El peso de desperdicio representa los rechazos generados durante la preparación, mientras que el precio del subproducto indica el valor de aquellos residuos que pueden reutilizarse. Por su parte, el costo por kilo del ingrediente final es el valor del producto limpio y listo para usar.

Figura 3.

## Modelo de Base de datos

GRUPO	INGREDIENTE FINAL	PRESENTACIÓN DE COMPRA	PROVEEDOR	PESO BRUTO	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO KILO	CANTIDAD NETA	PESO DESPERDICIO	PESO SUB PRODUCTO	RENDIMIENTO %	FACTOR DE CORRECCION	COSTO KILO INGREDIENTE FINAL	OBSERVACIONES
CÁRNICOS													
LÁCTEOS													
FRUTAS													
HORTALIZAS													
ABARROTES													

*Nota.* Imagen referencial de la base de datos utilizada para la gestión de insumos y control de costos.

### 3.5.3.2 Hoja de ruta

Las hojas de ruta, que en cocina se conocen como recetas estándar, son una herramienta clave para que todo salga bien en la preparación de los platos. Estas recetas explican paso a paso cómo se debe cocinar cada comida del menú. No solo dicen qué ingredientes se necesitan y en qué cantidad, sino que también indican cómo prepararlos, cocinarlos y presentarlos correctamente.

Tener una receta estándar para cada plato ayuda a que siempre salga igual, sin importar quién lo prepare. Esto asegura que el sabor, la textura y la presentación sean siempre los mismos, lo cual es muy importante para que los clientes tengan una buena experiencia. Además, seguir estas

recetas permite aprovechar mejor los ingredientes, evitar desperdicios y controlar los gastos, algo muy necesario para que el restaurante funcione bien y sea rentable.

Una receta estándar debe empezar con el nombre del plato y decir qué tipo de preparación es: por ejemplo, una bebida, una entrada, un plato fuerte o un postre. También es muy útil incluir una foto del plato, para que el equipo de cocina tenga una idea clara de cómo debe lucir al final. La receta debe decir cuánta cantidad de cada ingrediente se necesita, usando medidas claras, como kilogramos, por ejemplo. Además, debe listar todos los ingredientes junto con el *mise en place*, es decir, cómo deben estar listos antes de cocinar: lavados, picados, medidos, etc.

También es importante que la receta diga qué técnicas de cocina se deben usar, cuánto tiempo debe cocinarse el plato y a qué temperatura, para que quede bien hecho. Luego, en la parte de la preparación, deben detallarse todos los pasos, de forma clara y ordenada, para que cualquier persona del equipo pueda seguirla sin problema. Por último, se puede añadir una sección de observaciones, donde se anoten sugerencias, consejos o pequeños cambios que puedan ayudar a que el plato quede aún mejor.

Figura 4.

Modelo de hoja de ruta

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO	
<b>FICHA TÉCNICA:</b>			
Tipo de Plato:			
Foto	<b>INGREDIENTES:</b>		
	Cant.	Und.	Nombre
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
o		o	
o		o	
o		o	
o		o	
o		o	
o		o	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen referencial de la hoja de ruta que detalla la preparación y estandarización de cada plato.


### 3.5.3.3 Hoja de costos

Esta ficha es una herramienta muy importante para saber con exactitud cuánto cuesta preparar cada plato. En ella se detalla el precio por kilo de cada ingrediente que se usa, lo que ayuda a calcular de forma clara y precisa el costo total de la comida. También incluye el precio al que se vende el plato, para poder ver cuál es la ganancia y asegurarse de que el negocio sea rentable. La ficha está organizada de manera ordenada y conecta con una base de datos donde se guarda toda la información, lo que facilita que los datos sean claros, fáciles de entender y se puedan actualizar

cuando sea necesario. Esto ayuda a manejar mejor los costos y a planificar bien las finanzas del restaurante.

**Figura 5.**

Modelo de ficha de costos

 <span style="float: right;">www.sudamericano.edu.ec</span>								
<b>Costos:</b>								
<b>Chef:</b>								
<b>Tipo de Plato:</b>			<b>Tamaño porción</b>					
<b>Costo por Plato:</b>			<b>Raciones:</b>					
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
		0,00	<b>Peso Total receta</b>		0,00	0,00	<b>Costo de receta</b>	
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				0,00				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>								

*Nota.* Imagen referencial de la ficha de costos utilizada para calcular el precio y margen de ganancia de los platos.

### **3.6. Fases de la Investigación**

#### ***3.6.1 Primera fase: Conocer la situación actual del restaurante***

En esta parte del estudio se buscó entender la situación del restaurante Moros y Carbón, especialmente los problemas causados por no tener recetas estandarizadas. Para eso, se hicieron entrevistas al socio principal y al chef, y se aplicaron encuestas a los trabajadores antes de hacer cualquier cambio. Todo esto sirvió para identificar los procesos que estaban fallando, cómo eso afectaba la calidad de los platos y qué tan eficiente era el trabajo del equipo.

#### ***3.6.2 Segunda fase: Diseño de la guía de procesos***

Con la información obtenida, se diseñó una guía práctica con pasos claros para preparar los platos, con la finalidad de que el personal pueda aprender agilizar el servicio y mejorar su calidad. También se incluyeron ideas para aprovechar mejor los subproductos, buscando reducir el desperdicio y hacer un uso más responsable de los insumos.

#### ***3.6.3 Tercera fase: Evaluación del impacto de la guía de procesos***

Después de implementar la guía, se realizaron encuestas a los clientes para ver si notaban una mejora en el servicio. Además, se observó cómo trabajaba el equipo y si se estaba optimizando tiempo y recursos. Comprobando si los cambios realmente sirvieron para mejorar la calidad y el funcionamiento del restaurante.

### **3.7. Población y muestra**

La población del estudio está conformada por los 1.187 restaurantes registrados en la provincia del Azuay, según el consolidado nacional del año 2024 del Ministerio de Turismo. Para

la selección de la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiéndose como unidad de análisis al restaurante Moros y Carbón.

**Tabla 1.** Población y muestra de estudio

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
1187 restaurantes en la provincia del Azuay	Restaurante Moros y Carbón 2 encuestas realizadas - 6 colaboradores del restaurante - 9 clientes frecuentes del restaurante

Nota. Población y muestra de estudio

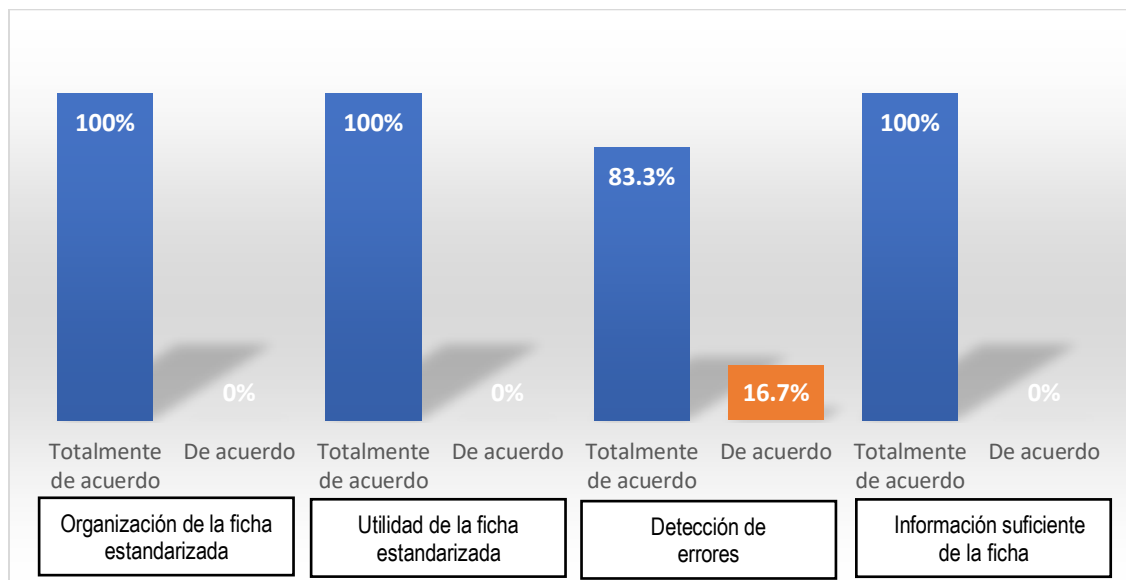
## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el estudio, inicialmente se procedió a realizar una encuesta con la finalidad de validar la ficha estandarizada diseñada especialmente para el restaurante Moros y Carbón. Posteriormente se procedió a validar el menú por parte de los comensales, esta encuesta se dividió en dos categorías, la primera de ellas incluía las características sensoriales y organolépticas y en la segunda de ellas, abordaba la aceptación, preferencias y decisión de consumo.

Tanto la encuesta de la ficha estandarizada como la encuesta de validación del menú fueron analizadas mediante estadística descriptiva, realizando gráficos de frecuencia. Los cuales demuestran la aceptación de la ficha estandarizada y de platos seleccionados considerados los más vendidos del restaurante Moros y Carbón.

### **4.1. Fichas estandarizadas**

En relación a la validación de las fichas estandarizadas, se analizó 8 parámetros, los cuales fueron respondidos por expertos en el área, utilizando una escala de Likert, en la cual podían valorar cada uno de los parámetros con puntuaciones que iban desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

**Tabla 2.** Ficha estandarizada

**Nota.** Validación de las fichas estandarizadas para el restaurante Moros y Carbón

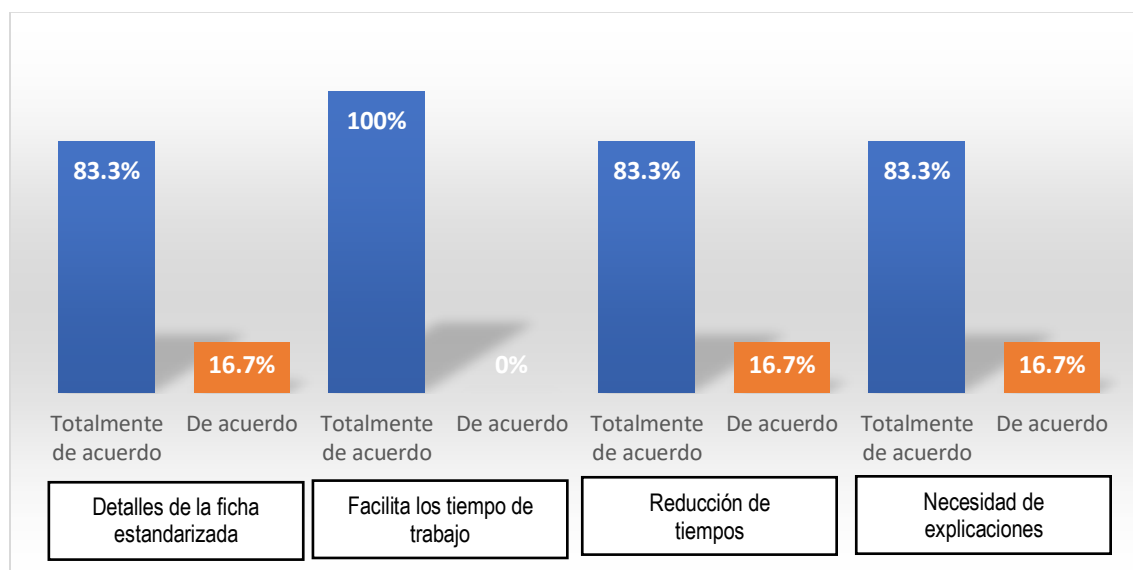
#### **Análisis:**

En la tabla 2 se puede evidenciar que el 100 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que la hoja de ruta presenta una organización clara y comprensible. Esto evidencia que el diseño del documento cumple eficazmente su propósito. Además, el 100% de los encuestados coincidieron en que esta hoja de ruta sería útil especialmente en escenarios donde el personal no tiene experiencia previa. Este resultado sugiere que la ficha estandarizada funciona como una herramienta de apoyo clave para la inducción y la capacitación del personal.

Sin embargo, el 83,3 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y el 16,7 % de acuerdo en que la hoja de ruta ayuda a minimizar errores durante las preparaciones. Esto indica un alto nivel de confianza en la capacidad de la ficha para prevenir fallos operativos. A su vez, se constató que el 100% de los participantes afirmaron que la información proporcionada en la hoja

de ruta es suficiente para replicar las preparaciones. Este resultado demuestra la eficacia del contenido detallado del documento.

**Tabla 3.** Fichas estandarizadas



**Nota.** Validación de las fichas estandarizadas para el restaurante Moros y Carbón

#### **Análisis:**

En la tabla 3 se evidenció que, del total de encuestados, el 83,3 % estuvo totalmente de acuerdo y el 16,7 % de acuerdo en que los tiempos, cantidades e insumos están bien detallados. Esto refleja un adecuado nivel de especificidad en la ficha. De igual manera, el 100 % de los encuestados considera que la hoja de ruta facilita el trabajo en equipo y la coordinación entre los miembros del área de cocina. Este demuestra que ficha es una herramienta de organización interna, la cual puede favorecer el entorno laboral. Además, el 83,3 % de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo y el 16,7 % de acuerdo en que la ficha agiliza el trabajo y reduce los tiempos de preparación. Este resultado destaca el impacto positivo que tiene la estandarización sobre la productividad. Incluso se observó, que el 83,3 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo

y el 16,7% de acuerdo en que las fichas reducen la necesidad de explicaciones verbales entre compañeros. Esto sugiere que la hoja de ruta también funciona como una herramienta que disminuye la dependencia de instrucciones orales.

#### 4.2. Validación del menú por parte de los comensales

En relación a la validación del menú por parte de los comensales, se les solicitó valorar 15 platos, en el apartado de características sensoriales y organolépticas se les pidió valorar la apariencia atractiva, las expectativas la presentación, las características, las mejoras y los ingredientes de cada uno de los platos. Asimismo, en relación a la Aceptación, preferencia y decisión de consumo, los comensales valoraron la cantidad y la sazón de cada uno de los platos. Encontrando los siguientes resultados:

##### 4.2.1. Sensorial y Características Organolépticas

**Tabla 4.** Sensorial y Características Organolépticas



**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

### Análisis:

En la tabla 4 se puede evidenciar los resultados en relación a la validación sensorial y a las características organolépticas muestran una aceptación muy alta. En términos generales, los tres platos evaluados obtuvieron una aceptación muy alta por parte de los evaluadores. El Moro con salsa de champiñones fue el mejor valorado en todos los aspectos, sin presentar ninguna respuesta inferior al máximo nivel de aprobación. El Moro Ranchero también demostró una percepción muy favorable, con pequeñas variaciones únicamente en la categoría de apariencia y uso de ingredientes. En cuanto al Moro Chicloso, aunque fue altamente aceptado en aspectos funcionales y sensoriales, mostró una ligera diferencia en la percepción de su apariencia atractiva, lo cual sugiere un posible aspecto visual a mejorar.

**Tabla 5.** Sensorial y Características Organolépticas

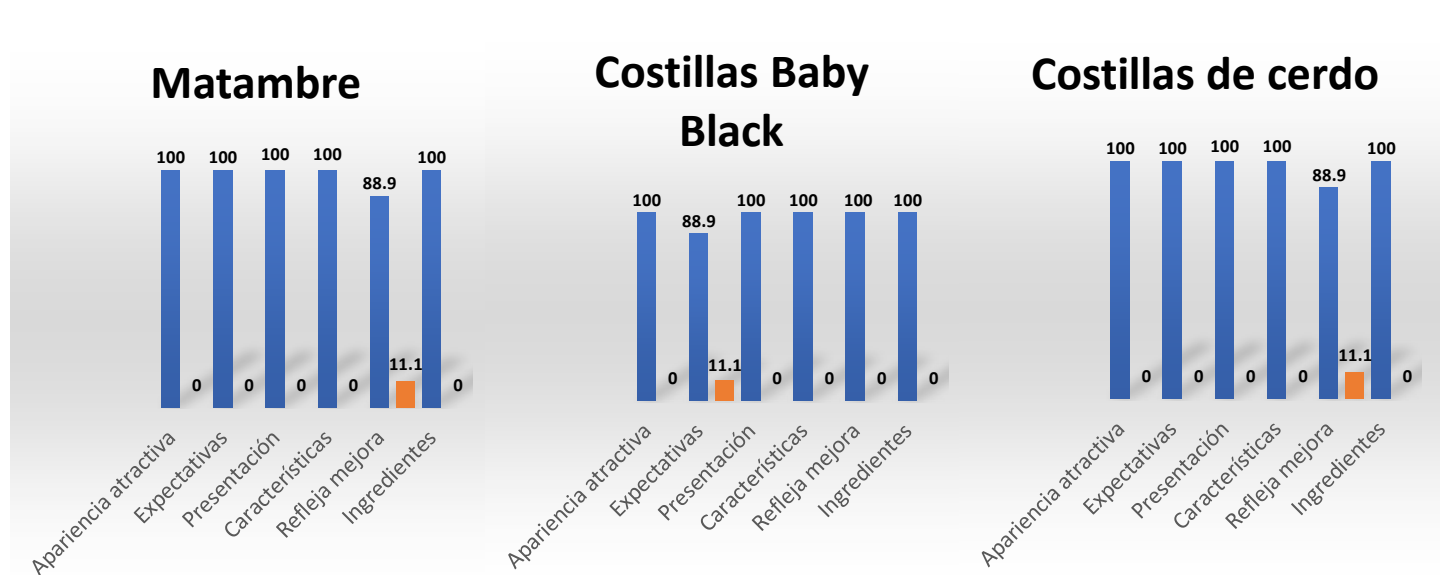


**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios.

### Análisis:

En la tabla 5 se puede evidenciar que los resultados reflejan una valoración positiva de los platos Tomahawk, Lomo fino de res y Picaña, evidenciando un alto nivel de satisfacción por parte de los evaluadores. En el caso del Tomahawk y el Lomo fino de res, todas las características evaluadas alcanzaron el 100% de aprobación en la opción. Por su parte, la Picaña también obtuvo calificaciones buenas en la mayoría de las categorías, sin embargo, en el parámetro relacionado con el cumplimiento de expectativas, 11,1% reportó estar “de acuerdo”, lo cual representa un área de oportunidad para mejorar.

**Tabla 6.** Sensorial y Características Organolépticas



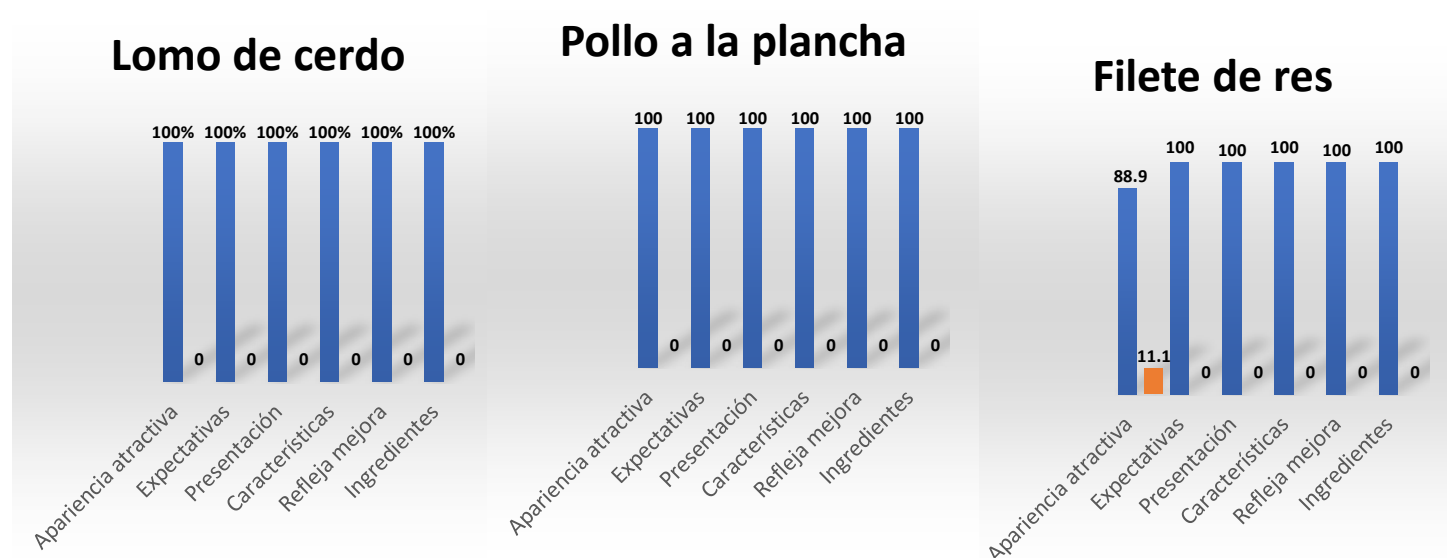
**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

### Análisis:

En la tabla 6 se puede observar que los platos Matambre, Costillas baby back y Costillas de cerdo recibieron una evaluación favorable por parte de los usuarios. En todos los casos, la

apariencia visual fue calificada con un 100% en la opción “totalmente de acuerdo”. El Matambre fue valorado con puntuaciones óptimas en casi todos los aspectos, aunque la característica “refleja mejora” presentó una leve diferencia, con un 11,1% que optó por “de acuerdo”. Por su parte, las Costillas baby back mostraron una ligera variación en el cumplimiento de expectativas. En cuanto a las Costillas de cerdo, la única diferencia se presentó en la percepción de mejora. En conjunto, estos resultados evidencian una muy buena aceptación.

**Tabla 7.** Sensorial y Características Organolépticas



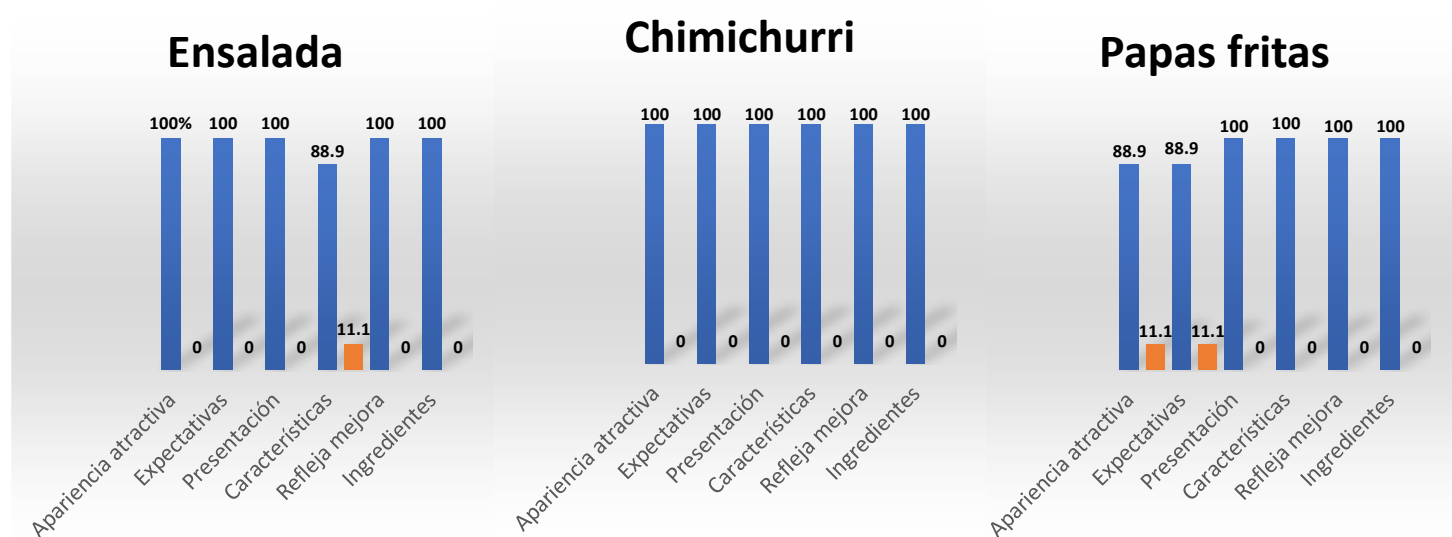
**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

### **Análisis:**

En la tabla 7 se demostró que los platos Lomo de cerdo, Pollo a la plancha y Filete de res presentaron una aceptación alta por parte de los comensales. Tanto el Lomo de cerdo como el Pollo

a la plancha alcanzaron un 100 % de aprobación en todas las características analizadas. En cuanto al Filete de res, también fue evaluado de forma positiva, con un 100 % en cinco de las seis categorías. La única diferencia se observó en la apariencia atractiva, donde el 88,9 % estuvo totalmente de acuerdo y el 11,1 % de acuerdo. En general, los tres platos muestran un alto nivel de aceptación.

**Tabla 8.** Sensorial y Características Organolépticas



**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

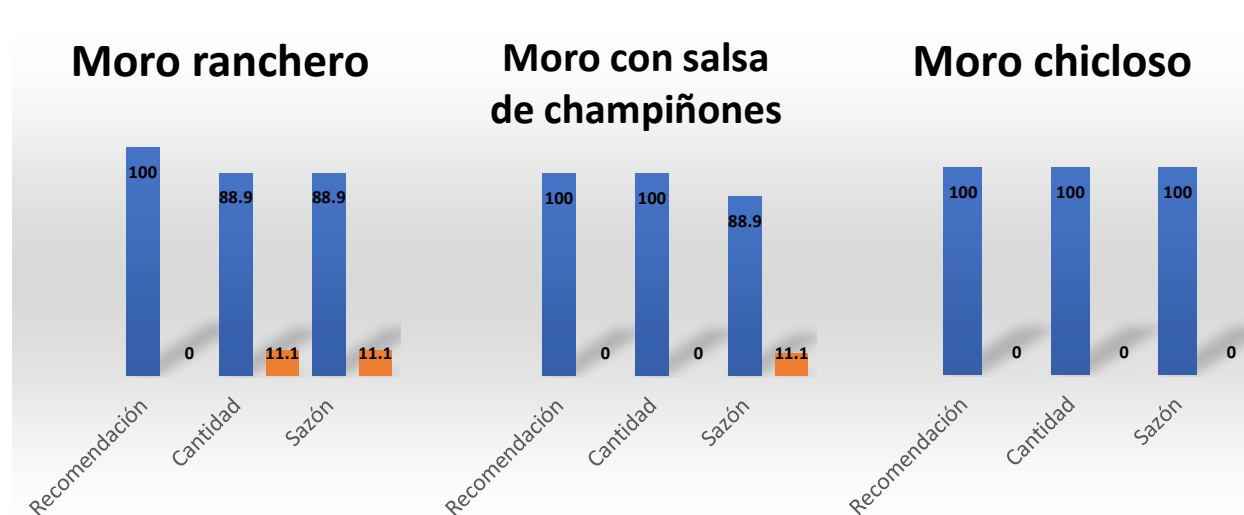
#### **Análisis:**

En la tabla 8 indica que, la ensalada obtuvo un 100 % de aprobación en casi todas las categorías, excepto en “mantiene las características”, donde el 88,9 % estuvo totalmente de acuerdo y el 11,1 % de acuerdo. El chimichurri tuvo un 100 % de aprobación en cada uno de los aspectos evaluados, en cuanto a las papas fritas, también se obtuvieron resultados muy positivos, aunque se

observaron leves diferencias en la apariencia atractiva y en expectativas, el 88,9 % estuvo totalmente de acuerdo y el 11,1 % de acuerdo. En conjunto, estos platos son aprobados por los comensales.

#### 4.2.2. Aceptación, preferencia y decisión de consumo

**Tabla 9.** Aceptación, preferencia y decisión de consumo



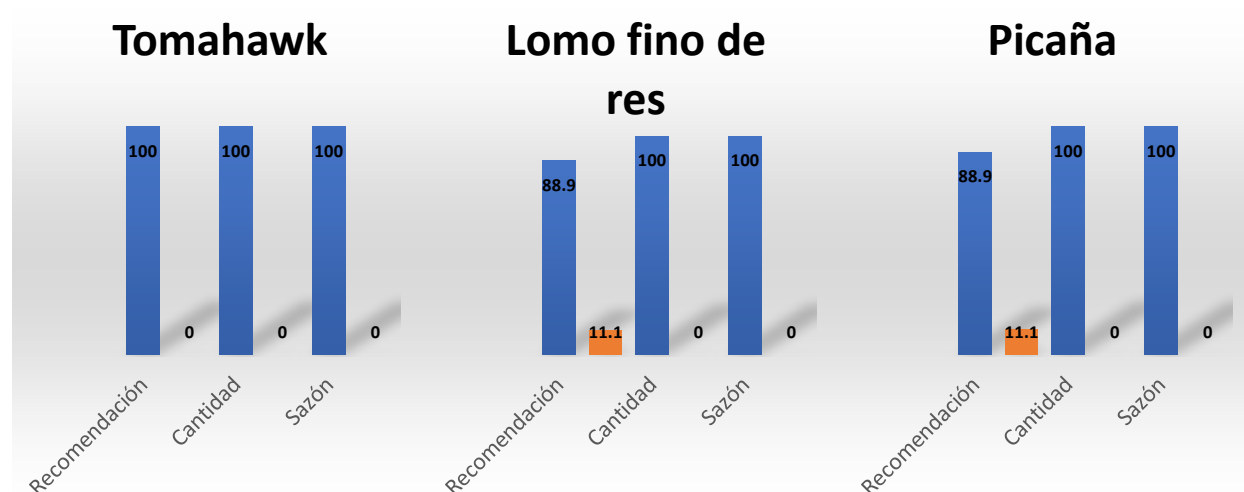
**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

#### Análisis:

En la tabla 9 se observan los resultados en cuanto a la aceptación de los platos Moro Ranchero, Moro con salsa de champiñones y Moro Chicloso. En la categoría de recomendación, los tres platos alcanzaron un 100% de aprobación, lo que indica que todos los participantes estarían dispuestos a sugerir estos platillos a otras personas. En cuanto a la satisfacción en cantidad, el Moro Ranchero obtuvo un 88,9% de respuestas en “totalmente de acuerdo” y un 11,1% en “de acuerdo”. Respecto a la satisfacción en sazón, tanto el Moro Ranchero como el Moro con salsa de

champiñones recibieron un 88,9% de respuestas en el nivel más alto, con un 11,1% que estuvo solo de acuerdo, lo que sugiere que, se podría hacer pequeñas variaciones en relación a la percepción en intensidad o balance. En conjunto, los tres platos demuestran una fuerte aceptación.

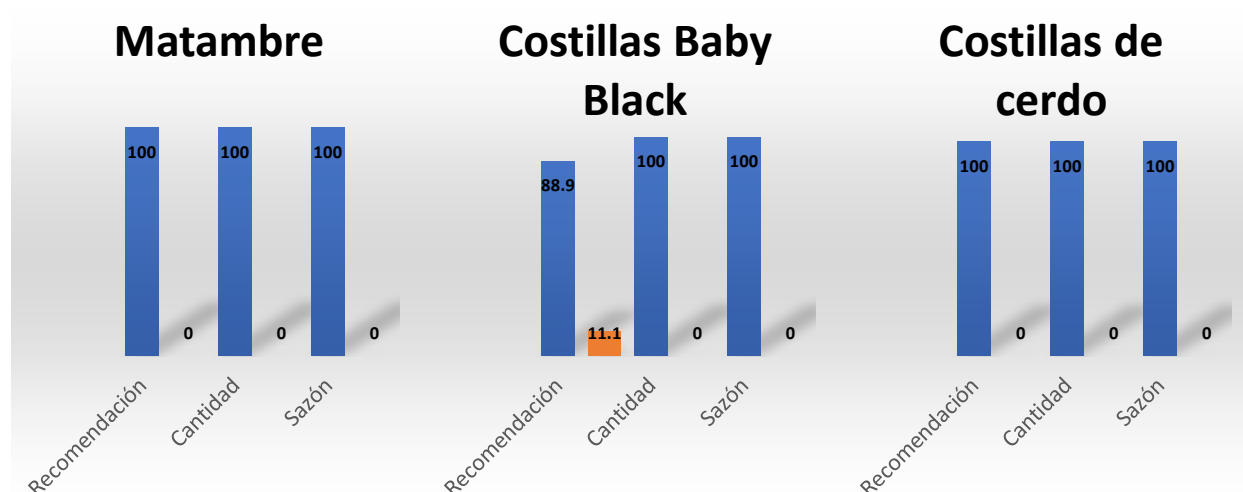
**Tabla 10.** Aceptación, preferencia y decisión de consumo



**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

#### **Análisis:**

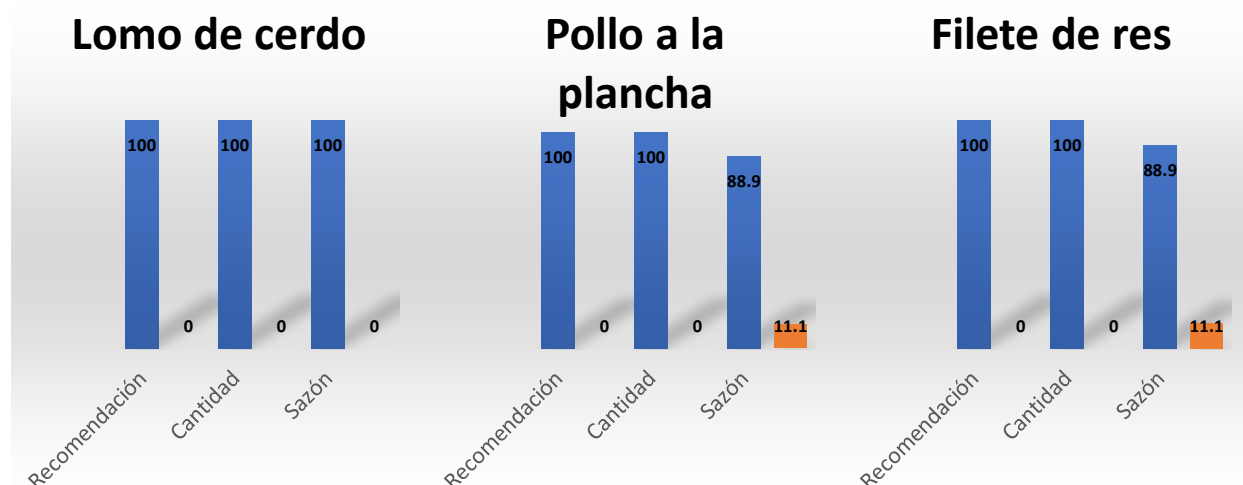
En la tabla 10 se presentan que los platos Tomahawk, Lomo fino de res y Picaña fueron evaluados con un alto grado de aceptación por parte de los comensales, especialmente en lo relacionado con la cantidad servida y el nivel de sazón. El Tomahawk presentó un 100% de satisfacción tanto en cantidad como en sabor. El Lomo fino de res también obtuvo un 100% en ambas categorías, no obstante, en la categoría recomendación, este plato alcanzó un 88,9% de aprobación total y un 11,1 % de acuerdo. La Picaña, por su parte, mantuvo un alto nivel de aceptación del 100% en cuanto a cantidad, mientras que en sazón el 88,9% estuvo totalmente de acuerdo y el 11,1 % de acuerdo.

**Tabla 11.** Aceptación, preferencia y decisión de consumo

**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

#### **Análisis:**

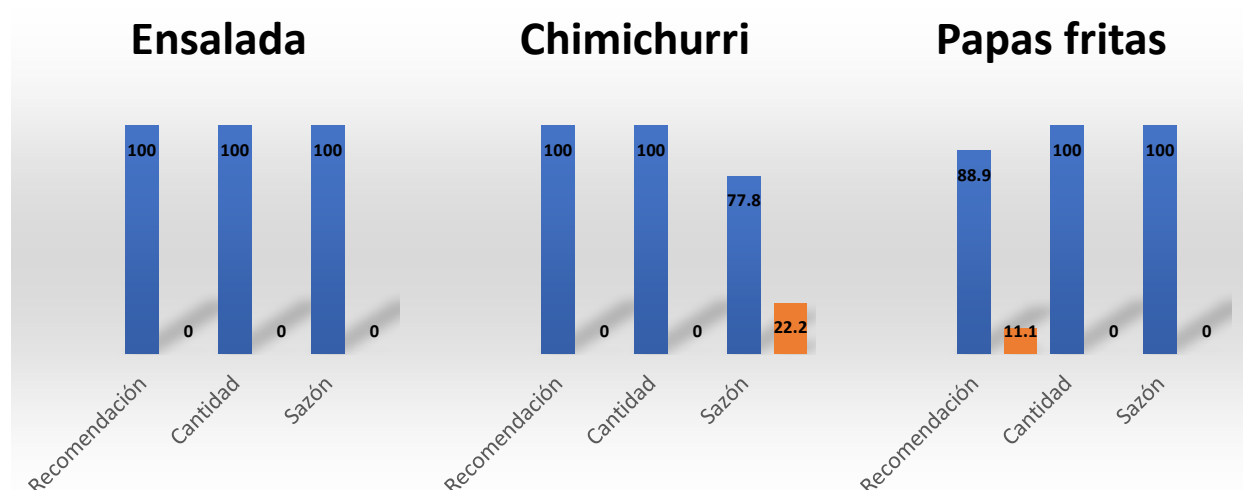
En la tabla 11 se presentan los resultados obtenidos, los cuales reflejan una aceptación generalizada y muy positiva de los platos evaluados. El Matambre y las Costillas de cerdo obtuvieron un 100% de aprobación en recomendación, cantidad y sazón, evidenciando una experiencia completamente satisfactoria. Las Costillas baby back también fueron valoradas, con un 100% en cantidad y sazón, aunque la característica recomendación presentó un 88,9% en total acuerdo y un 11,1 % en acuerdo, lo que sugiere una aceptación ligeramente menor en comparación con los otros platos.

**Tabla 12.** Aceptación, preferencia y decisión de consumo

**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

#### **Análisis:**

En la tabla 12 se indica que el Lomo de cerdo fue completamente aprobado en recomendación, cantidad y sazón, con un 100% en todas las categorías. El Pollo a la plancha y el Filete de res también lograron un 100% en recomendación y cantidad, aunque en sazón obtuvieron un 88,9% en total acuerdo y un 11,1% en acuerdo, lo que indica una ligera diferencia en la percepción del sabor.

**Tabla 13.** Aceptación, preferencia y decisión de consumo

**Nota.** Validación del menú del restaurante Moros y Carbón por parte de los usuarios

#### **Análisis:**

En la tabla 13 se presentan los resultados obtenidos, los cuales reflejan una aceptación generalizada y muy positiva de los platos evaluados. La ensalada obtuvo una aprobación del 100% en recomendación, cantidad y sazón, reflejando una aceptación total. El chimichurri también fue altamente valorado en recomendación y cantidad, pero en sazón presentó un 77,8% en total acuerdo y un 22,2% en acuerdo, lo que indica diferencias leves en la percepción del sabor. Las papas fritas recibieron un 88,9% de recomendación total y un 11,1% en acuerdo, un 100% en cantidad y una valoración positiva en sazón.

#### **4.3 Análisis de resultados en forma general de las dos encuestas realizadas**

A partir del conjunto de ambas encuestas la validación de las fichas estandarizadas y la validación del menú por parte de los comensales, se desprende un panorama general altamente

favorable, tanto desde la perspectiva técnica-operativa como desde la percepción del usuario final. Este doble enfoque permite no solo evaluar la eficacia de los instrumentos internos de estandarización, sino también la recepción de los productos ofrecidos, lo cual constituye un indicador integral del desempeño del restaurante.

En lo que respecta a *la* ficha estandarizada, los resultados reflejan una aceptación casi unánime por parte de los expertos consultados. La claridad organizativa, el detalle técnico y la utilidad operativa fueron reconocidos como elementos destacados, evidenciando que el documento cumple con criterios fundamentales de usabilidad y funcionalidad en entornos de cocina profesional. La capacidad de las fichas para reducir errores, optimizar tiempos y mejorar la coordinación entre miembros del equipo señala una contribución directa a la eficiencia interna del restaurante. En términos generales, puede afirmarse que la herramienta estandarizada no solo cumple su función documental, sino que también se constituye en un eje clave para la formación, adaptación y alineamiento del personal.

Por otro lado, la validación del menú por parte de los comensales evidencia una elevada satisfacción en aspectos sensoriales, organolépticos y funcionales. Los platos fueron, en su mayoría, altamente valorados en cuanto a apariencia, sabor, cantidad y capacidad de satisfacer expectativas. Si bien se identificaron leves variaciones en la percepción de algunos aspectos como la apariencia atractiva o el grado de sazón en ciertos platos, estos no comprometen de manera significativa la experiencia general del consumidor. Al contrario, permiten identificar oportunidades de mejora específicas que podrían ser abordadas de manera focalizada para elevar aún más los niveles de satisfacción.

Cabe destacar que, en ambas encuestas, la proporción de respuestas en el nivel más alto de aprobación supera consistentemente el 80 %, lo cual permite inferir una sólida coherencia entre los

procesos internos y la experiencia del cliente externo. Dicho de otro modo, existe una alineación efectiva entre lo que se planifica y estandariza dentro del restaurante, lo que finalmente se ofrece y percibe en la mesa del consumidor.

En suma, los resultados obtenidos permiten concluir que tanto la herramienta de estandarización como el menú validado gozan de una aceptación destacada. Esta doble validación, técnica y sensorial, posiciona al restaurante Moros y Carbón en un contexto de mejora continua y consolidación de buenas prácticas gastronómicas. No obstante, se recomienda mantener un proceso de retroalimentación constante que permita ajustar detalles operativos y sensoriales en función de la experiencia acumulada y de las expectativas cambiantes del público objetivo.

## CAPÍTULO V:

### 5.1 Descripción, justificación y desarrollo del producto del proyecto

El producto central de este trabajo de titulación consiste en el diseño y aplicación de una guía de procesos operativos para el área de cocina del restaurante Moros y Carbón, ubicada en la ciudad de Cuenca. Esta propuesta surge como una **respuesta metodológica y funcional** ante las problemáticas detectadas durante la fase diagnóstica, entre ellas la **ausencia de recetas estandarizadas, desperdicio de insumos**, y una **baja sistematización en la ejecución de tareas culinarias**. En este sentido, la guía elaborada no solo se plantea como un documento técnico, sino como una **herramienta estratégica de gestión interna**, orientada a optimizar la eficiencia operativa, mejorar la calidad del producto final y elevar la experiencia del cliente.

Cabe destacar que el enfoque adoptado para esta guía responde a criterios de **mejora continua**, apoyados en marcos teóricos sobre administración de procesos, gestión de calidad total, y principios de cocina profesional. Desde esta perspectiva, la guía no es concebida como un instrumento rígido, sino como un sistema flexible, escalable y replicable, que puede adaptarse a las dinámicas reales del restaurante sin perder rigurosidad técnica. En cuanto a su **estructura**, la guía se compone de varios apartados complementarios que abordan el proceso gastronómico de forma integral: desde la **selección y control de insumos**, pasando por la **organización del mise en place**, hasta la **presentación estandarizada de los platos**, incluyendo controles de costos, procedimientos operativos y hojas técnicas. A través de estos elementos, se busca garantizar que cada preparación cumpla con estándares consistentes en sabor, textura, temperatura, presentación y cantidad.

### 5.1.1 Guía de procesos

En el campo de la gastronomía, una guía de procesos representa una herramienta esencial para garantizar la uniformidad y calidad en la ejecución de preparaciones culinarias, el manejo de insumos y la coordinación del equipo de cocina. Este documento organiza, de manera secuencial y detallada, cada etapa del proceso gastronómico, desde la recepción de materias primas hasta la presentación final del plato. En consecuencia, su aplicación permite estandarizar prácticas, minimizar errores operativos y asegurar el cumplimiento de normas higiénico-sanitarias. Además, al delimitar funciones, tiempos y técnicas específicas, la guía contribuye a una mayor eficiencia en el servicio y a la formación técnica del personal. Vale la pena considerar que, en entornos profesionales como restaurantes, hoteles o centros de producción alimentaria, estas guías también sirven como base para auditorías internas y certificaciones de calidad.



*Nota.* Imagen del código QR que contiene la Guía de Procesos

## **5.2 Fichas estandarizadas**

Se diseñaron fichas técnicas precisas para cada una de las recetas del menú, en las cuales se especifican detalladamente las cantidades exactas de los ingredientes, los procedimientos paso a paso, las técnicas culinarias aplicadas, dichas fichas no solo constituyen una guía operativa para el personal de cocina, sino que también fueron sometidas a un proceso riguroso de validación interna con el equipo gastronómico del restaurante. Posteriormente, se realizaron ajustes basados en pruebas sensoriales aplicadas a clientes frecuentes, cuyas valoraciones permitieron afinar aspectos como sabor, textura y presentación, garantizando así una experiencia culinaria coherente con los estándares de calidad establecidos por el establecimiento.

### **5.2.1 Base de datos**

Como parte del proceso de estandarización, se implementó una base de datos digital de proveedores e insumos. Esta herramienta permite identificar el origen de los productos, su rendimiento, el precio por kilo y las mermas asociadas, facilitando un control más preciso sobre los costos de producción.

Figura 6.

## Base de datos

GRUPO	INGREDIENTE FINAL	PRESENTACIÓN DE COMPRA	PROVEEDOR	PESO BRUTO	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO KILO	CANTIDAD NETA	PESO DESPERDICIO	PESO SUB PRODUCTO	RENDIMIENTO %	FACTOR DE CORRECCION	COSTO KILO INGREDIENTE FINAL	OBSERVACIONES
<b>CÁRNICOS</b>													
	PICAÑA	funda	LA ITALIANA	1	KG	19.95	0.90	0.1	0.00	90	1.11	22.17	
	TOMAHAWK	funda	LA ITALIANA	1	KG	13.45	1	0	0	100	1.00	13.45	
	CABANO	funda	AVICED	1	KG	9.52	1	0	0	100	1.00	9.52	
	POLLO CARCASA	Funda	AVICED	1	KG	1.00	1	0	0	100	1	1.00	Se utiliza para fondos
	TOCINO	empaquetado	LA ITALIANA	1	KG	9.80	0.9	0.1	0	90	1.111111111	10.89	
	LONGANIZA MANABA	Empaque	AVICED	1	KG	5.51	1	0		100	1.00	5.51	
	CHORIZO PAISA	empaquetado	AVICED	1	KG	7.32	1	0	0	100	1	7.32	
	BABY BACK	Funda	LA ITALIANA	1	KG	8.64	0.9	0.10	0	90	1.11	9.60	
	PECHUGA POLLO	Funda	AVICED	1	KG	5.29	1	0	0	100	1	5.29	
	CARNE MOLIDA	funda	LA ITALIANA	1	KG	8.53	1	0	0	100	1.00	8.53	
	LOMO FALDA	funda	AVICED	1	KG	15.19	0.9	0.1	0	90	1.111111111	16.88	
	LOMO FINO	funda	AVICED	1	KG	20.97	1	0	0	100	1.00	20.97	
	BONDIOLA	funda	LA ITALIANA	1	KG	7.25	1	0	0	100	1.00	7.25	
	CARNE DE CERDO	Funda	AVICED	1	KG	9.52	1	0	0	100	1	9.52	
	COSTILLA DE CERDO	FUNDA	AVICED	1	KG	7.65	0.9	0.1	0	90	1.111111111	8.50	
	CHICHARRON	Funda	AVICED	1	KG	7.65	0.8	0	0.2	80	1.25	7.65	
	MATAMBRE	Funda	LA ITALIANA	1	KG	9.35	1	0	0	100	1.00	9.35	
	LANGOSTINO	CON CASCARA Y CABEZA	FERIA LIBRE	1	KG	2.25	0.75	0	0.25	75	1.33	2.25	cabezas y carcasa utilizada pa
<b>LÁCTEOS</b>													
	QUESO CHONERO	funda	FERIA LIBRE	1	KG	4.40	1.00	0	0	100	1.00	4.40	
	QUESO CHEDAR	Empaque	TITÁN	1	KG	16.67	1.00	0	0	100	1.00	16.67	
	CREMA DE LECHE	FUNDA	TITÁN	1	L	5.54	1.00	0	0	100	1.00	5.54	
	QUESO MOZARELLA RAYADO	EMPAQUE	TITÁN	1	KG	11.04	1.00	0	0	100	1.00	11.04	
<b>FRUTAS</b>													
	MADURO FRITO	MADURO ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.85	0.15	0	85	1.18	1.18	
	VERDE FRITO / RAYADO	VERDE ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.85	0.15	0	85	1.18	1.18	
	LIMON / ZUMO	LIMON CASCARA	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.30	0.70	0	30	3.33	3.33	
	TOMATE DE ARBOL	TOMATE ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.85	0.15	0	85	1.18	1.18	

HORTALIZAS												
COL MORADA CHIFONADE	COL MORADA ENTERA	FERIA LIBRE	1	KG	1.50	0.95	0.05	0	95	1.05	1.58	
CEBOLLA PAITERIA BRUNOISE	CEBOLLA PAITERIA ENTERA	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.95	0.05	0	95	1.05	1.05	
CEBOLLA PERLA BRUNOISE	CEBOLLA PERLA ENTERA	FERIA LIBRE	1	KG	1.10	0.95	0.05	0	95	1.05	1.16	
PIMIENTO ROJO BRUNOISE	PIMIENTO ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	2.80	0.85	0.15	0	85	1.18	3.29	
AJO EN BRUNOISE	CABEZA DE AJO	FERIA LIBRE	1	KG	5.00	0.95	0.05	0	95	1.05	5.26	
ALBAHACA CHIFONADE	ALBAHACA CON TALLOS	FERIA LIBRE	1	KG	15.00	0.90	0.10	0	90	1.11	16.67	
PEPINILLO	AL GRANEL	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	1.00	0.00	0	100	1.00	1.00	
AJI DESVENADO	AJI ENTERO CON SEMILLAS	FERIA LIBRE	1	KG	1.50	0.95	0.05	0	95	1.05	1.58	
ZANAHORIA EN BRUNOISE	ZANAHORIA ENTERA	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.90	0.10	0	90	1.11	1.11	
TOMATE EN RODEAJAS	TOMATE ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	1.00	0.95	0.05	0	95	1.05	1.05	
PAPA CORTE BASTÓN	PAPA ENTERA	FERIA LIBRE	1	Kg	0.67	0.90	0.10	0	90	1.11	0.74	
AGUACATE EN SESGOS	AGUACATE ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	1.85	0.85	0.15	0	85	1.18	2.18	
PEREJIL CHIFONADE	PEREJIL CON TALLOS	FERIA LIBRE	1	KG	1.25	0.85	0.00	0.15	85	1.18	1.25	Tallos para fondos
CULANTRÓ CHIFONADE	CULANTRÓ CON TALLOS	FERIA LIBRE	1	Kg	2.50	0.85	0.00	0.15	85	1.18	2.50	Tallos para fondos
LECHUGA TROCEADA	LECHUGA ENTERA	FERIA LIBRE	1	Kg	1.85	0.75	0.25	0	75	1.33	2.47	
TOMATE CHERRY MEDIO	TOMATE CHERRY EN EMPAQUE	FERIA LIBRE	1	KG	2.91	1.00	0.00	0	100	1.00	2.91	
PIMIENTO VERDE BRUNOISE	PIMIENTO ENTERO	FERIA LIBRE	1	KG	2.80	0.85	0.15	0	85	1.18	3.29	
CHAMPIÑÓN LAMINADO	EMPAQUE	FERIA LIBRE	1	KG	8.45	1.00	0.00	0	100	1.00	8.45	
ABARROTES												
sal	FUNDA	TITÁN	1	KG	0.60	1.00	0	0	100	1.00	0.60	
COMINO MOLIDO	FUNDA	TITÁN	1	KG	6.60	1.00	0	0	100	1.00	6.60	
PIMIENTA MOLIDA	FUNDA	TITÁN	1	KG	10.00	1.00	0	0	100	1.00	10.00	
OREGANO SECO	FUNDA	TITÁN	1	KG	8.90	1.00	0	0	100	1.00	8.90	
AZÚCAR GRANO	FUNDA	TITÁN	1	KG	1.30	1.00	0	0	100	1.00	1.30	
SALSA BBQ	BOTELLA	TITÁN	1	KG	4.75	1.00	0	0	100	1.00	4.75	
ACHIOTE ACEITE	BOTELLA	TITÁN	1	L	4.50	1.00	0	0	100	1.00	4.50	
ACEITE VEGETAL	BOTELLA	TITÁN	1	L	3.50	1.00	0	0	100	1.00	3.50	
SALSA DE TOMATE	BOTELLA	TITÁN	1	KG	3.67	1.00	0	0	100	1.00	3.67	
PASTA DE TOMATE	EMPAQUE	TITÁN	1	KG	5.74	1.00	0	0	100	1.00	5.74	
HUMO LIQUIDO	BOTELLA	TITÁN	1	KG	19.17	1.00	0	0	100	1.00	19.17	
VINAGRE BLANCO	BOTELLA	TITÁN	1	KG	1.81	1.00	0	0	100	1.00	1.81	
VINAGRE DE MANZANA	BOTELLA	TITÁN	1	KG	2.09	1.00	0	0	100	1.00	2.09	
FREJOL COCIDO	FUNDA	TITÁN	1	KG	2.99	1.00	0	0	100	1.00	2.99	
LENTEJA COCIDA	FUNDA	TITÁN	1	KG	2.85	1.00	0	0	100	1.00	2.85	
ARROZ COCIDO	FUNDA	TITÁN	1	KG	1.05	1.00	0	0	100	1.00	1.05	
Fondo de res		TITÁN	1	L	1.50	1.00	0	0	100	1.00	1.50	
MANTECA	EMPAQUE	TITÁN	1	L	4.00	1.65	0	0	100	1.00	2.42	
MANTEQUILLA	EMPAQUE	TITÁN	1	KG	3.79	1.00	0	0	100	1.00	3.79	
Huevo	cajón	TITÁN	1	Kg	4.50	0.90	0.1	0	90	1.11	5.00	
CEBOLLA EN POLVO	FUNDA	TITÁN	1	Kg	8.80	1.00	0	0	100	1.00	8.80	
AJO EN POLVO	FUNDA	TITÁN	1	Kg	5.85	1.00	0	0	100	1.00	5.85	
fumet		TITÁN	1	L	2.96	1.00	0	0	100	1.00	2.96	
MAIZ DULCE	FUNDA	TITÁN	1	KG	4.30	1.00	0	0	100	1.00	4.30	
PAN DE HAMBURGUESA	Funda	TITÁN	1	Kg	3.00	1.00	0	0	100	1.00	3.00	
LAUREL HOJA	Funda	TITÁN	1	KG	5.00	1.00	0	0	100	1.00	5.00	
GELATINA SIN SABOR	EMPAQUE	TITÁN	1	KG	19.50	1.00	0	0	100	1.00	19.50	
Mostaza	SACHET	TITÁN	1	KG	4.60	1.00	0	0	100	1.00	4.60	
MIEL	FRASCO	TITÁN	1	KG	15.00	1.00	0	0	100	1.00	15.00	
SAL PARRILERA	FUNDA	TITÁN	1	Kg	1.90	1.00	0	0	100	1.00	1.90	
Vino blanco	BOTELLA	TITÁN	1	L	5.60	1.00	0	0	100	1.00	5.60	
VINO TINTO	BOTELLA	TITÁN	1	Kg	4.25	1.00	0	0	100	1.00	4.25	
romero fresco	FUNDA	TITÁN	1	KG	3.00	1.00	0	0	100	1.00	3.00	
Fondo de pollo		TITÁN	1	L	0.80	1.00	0	0	100	1.00	0.80	
Curcuma	FUNDA	TITÁN	1	KG	7.69	1.00	0	0	100	1.00	7.69	
Paprika	FRASCO	TITÁN	1	KG	19.38	1.00	0	0	100	1.00	19.38	



*Nota.* Imagen de la base de datos en la que constan los ingredientes y precios

## 5.2.2 Hojas de ruta

Se desarrollaron hojas de ruta para cada preparación, las cuales sistematizan las tareas en cocina desde la preproducción (mise en place) hasta la presentación del plato. Estas rutas mejoran la coordinación entre el equipo y reducen los tiempos muertos durante el servicio.

Figura 7.

Hoja de ruta Moro base

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>		
<b>FICHA TÉCNICA: MORO BASE</b>				
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Entrada</b>		
		<b>INGREDIENTES:</b>		
		<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
		4.000	KG	ARROZ
		0.600	KG	SOFRITO
		2.000	KG	LENTEJA
<b>MISE EN PLACE:</b>				
<b>Técnicas de Corte:</b>				
ARROZ	COCIDO	SOFRITO	N/A	
LENTEJA	COCIDA	0		
0		0		
0		0		
0		0		
0		0		
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>				
<b>Equipos y Utensilios:</b>				
SARTEN / ESPATULA DE TEMPERATURA / BOWL				
<b>PREPARACION:</b>				
1. En una olla amplia o sartén grande, calentar el sofrito a fuego medio por 2 minutos. 2. Agregar la lenteja cocida y mezclar suavemente. Cocinar por 3-4 minutos. 3. Incorporar el arroz cocido y mezclar homogéneamente. Saltear todo junto por 5-7 minutos 4. Ajustar sal y especias si es necesario.				
<b>Observaciones:</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del moro base estandarizado

Figura 8.

Hoja de ruta del sofrito

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TECNICA: SOFRITO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Entrada</b>	
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.454	KG	MARGARINA
	0.300	KG	ACHIOTE
	0.040	KG	SAL
	0.010	KG	PIMIENTA
	0.040	KG	PAPRIKA
	0.060	KG	CURRY
	0.200	KG	CEBOLLA
	0.200	KG	PIMIENTO
	0.050	KG	AJO
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
MARGARINA	DADOS	ACHIOTE	N/A
SAL	N/A	PIMIENTA	N/A
PAPRIKA	N/A	CURRY	N/A
CEBOLLA	BRUNOISE	PIMIENTO	BRUNOISE
AJO	BRUNOISE	0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
VEGETALES / SOFRITO / 5 A 6 MINUTOS / 120° A 140°			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
CUCHILLO CEBOLLERO/ PAILA/ ESPATULA TERMICA/ FUNDAS DE PORCION			
<b>PREPARACION:</b>			
1. CALENTAR LA PAILA, AGREGAR LA MARGARINA HASTA PUNTO DE HUMO EVITANDO QUEMAR LA MISMA 2. AGREGAR LOS VEGETALES DE CONDIMENTACION, HASTA OBTENER REACCION DE MAYARD 3. LUEGO SAL PIMENTAR Y CONDIMENTAR CON LAS ESPECIAS 4. PORCIONAR EN FUNDAS SEGÚN LA CANTIDAD REQUERIDA			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la sub ficha del sofrito utilizado en el moro base

Figura 9.

Hoja de ruta de la elaboración del arroz

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: ARROZ COCIDO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Entrada</b>	
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	1.500	KG	ARROZ
	0.010	KG	SAL
	0.012	KG	ACEITE
	3.000	LT	AGUA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
ARROZ	N/A	SAL	N/A
ACEITE	N/A	AGUA	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
ARROZ / NACARADO HERVIDO/			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
CACEROLA/ ESPATULA DE TEMPERATURA/ BOWL			
<b>PREPARACION:</b>			
1. LLEVAR LA CACEROLA A FUEGO Y AGREGAR EL ACEITE HASTA PUNTO DE HUMO			
2. AGREGAR EL ARROZ Y NACARAR POR 4 MINUTOS			
AGREGAMOS EL DOBLE DE CANTIDAD DE AGUA QUE DEL ARROZ			
4. RECTIFICAMOS SAL			
5. DEJAR QUE LLEGUE A EBULLICION Y BAJAR LA LLAMA A MINIMO HASTA QUE SE ABRA EL ARROZ			
6. GRANEAR Y TERMINAR EL SECADO DEL ARROZ			
7.			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la sub ficha de la preparación del arroz utilizado en el moro base

Figura 10.



Hoja de ruta de la elaboración de la lenteja cocida

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: LENTEJA COCIDA</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Entrada</b>	
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	1	KG	LENTEJA
	0.01	KG	SAL
	0.01	KG	NUEZ MOSCADA
	0.002	KG	CURCUMA
	2	LT	AGUA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
SAL	N/A	NUEZ MOSCADA	N/A
CURCUMA	N/A	AGUA	N/A
0	N/A	LENTEJA	Cocinada y machacada
0		0	0
0		0	0
0		0	0
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
Cacerola, Bowl, cuchillo, tabla, colador, espatula, jarra, termometro balanza,			
<b>PREPARACION:</b>			
1. Colocar las lentejas en un recipiente con abundante agua. Dejar en remojo por 8 a 12 horas. Luego escurrir y enjuagar nuevamente. 2. Colocar las lentejas remojadas en una olla con el agua. Llevar a ebullición a fuego alto. 3. Al romper hervor, bajar a fuego medio-bajo. Retirar la espuma de la superficie y añadir la sal, cúrcuma y nuez moscada. Remover bien. Cocinar por 30 a 35 minutos, hasta que estén tiernas. 4. Apagar el fuego. Dejar reposar 5 minutos para que los sabores se integren.			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la sub ficha de la preparación de la lenteja cocida utilizada en el moro base

Figura 11.



Hoja de ruta de la elaboración del moro mexicano

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>		
<b>FICHA TÉCNICA: MORO MEXICANO</b>				
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Entrada</b>		
		<b>INGREDIENTES:</b>		
		<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
		0.400	Kg	MORO BASE
		0.080	Kg	LONGANIZA
		0.1	Kg	QUESILLO
		0.01	Kg	ACEITE
<b>MISE EN PLACE:</b>				
<b>Técnicas de Corte:</b>				
MORO BASE	N/A	LONGANIZA	FRITURA PROFUNDA	
QUESILLO	N/A	ACEITE	N/A	
0		0		
0		0		
0		0		
0		0		
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>				
CHORIZO/ FRITURA PROFUNDA / 120° 8 MINUTOS				
<b>Equipos y Utensilios:</b>				
FREIDORA / SARTEN / WOKC / ESPATULA DE TEMPERATURA/ RAMIQUIN				
<b>PREPARACION:</b>				
1. LLEVAR A FRITURA PROFUNDA EL CHORIZO UNA VEZ FRITO PICARLO EN RONDELES 2. COLOCAR EL MORO BASE EN EL WOKC PARA REGENERAR 3. CORREGIR SAL PIMIENTA Y AGREGAR EL CHORIZO PREVIAMENTE PICADO Y EL QUESILLO 4. AMALGAMAR INGREDIENTES PARA SERVIR				
<b>Observaciones:</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del moro mexicano estandarizado

Figura 12.



Hoja de ruta de la elaboración del moro con salsa de champiñones

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: MORO CON SALSAS DE CHAMPIÑONES</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.400	KG	MORO BASE
	0.110	KG	SALSAS DE CHAMPIÑONES
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>MORO BASE</b>	N/A	<b>SALSAS DE CHAMPIÑONES</b>	SALTEADOS
0	N/A	0	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
CHAMPIÑONES / SALTEADOS / 3 MINUTOS / 120°			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
WOKC / ESPATULA DE TEMPERATURA /			
<b>PREPARACION:</b>			
1. CALENTAMOS EL WOKC A PUNTO DE HUMO 2. AGREGAMOS LOS CHAMPIÑONES SALTEADOS 3 INCORPORAMOS EL MORO BASE 4.AGRAGAMOS LA CREMA DE LECHE 5. AMALGAMAR TODOS LOS INGREDIENTES 6. CORREGIR SAL PIMIENTA Y SERVIR 7.			
<b>Observaciones:</b>			
SER CUIDADOSOS CON LA TEMPERATURA YA QUE LA CREMA DE LECHE PUEDE SEPARASE LOS SOLIDOS LACTICOS DE LOS LIQUIDOS Y CORTARSE			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del moro con salsa de champiñones estandarizado

Figura 13.



Hoja de ruta de la elaboración de la salsa de champiñones

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TECNICA: SALSA DE CHAMPINONES</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.060	KG	CHAMPIÑONES
	0.005	KG	MARGARINA
	0.001	KG	SAL
	0.001	KG	CURCUMA
	0.080	KG	LECHE
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>CHAMPIÑONES</b>	SALTEADO	<b>MARGARINA</b>	PUNTO DE HUMO
<b>SAL</b>	N/A	<b>CURCUMA</b>	N/A
<b>LECHE</b>	N/A	<b>0</b>	
<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
CHAMPIÑONES / SALTEADOS / 4 MINUTOS / 120°			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
ESPATULA DE TEMPERATURA / WOKC /			
<b>PREPARACION:</b>			
1. LLEVAR EL WOKC A PUNTO DE HUMO CON LA MARGARINA 2. AGREGAR LOS CHAMPIÑONES Y REALIZAR LA TECNICA DE SALTEADO POR 4 MINUTOS AGRAGAR LA LECHE 3. CONDIMENTAR CON SAL Y CURCUMA			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la sub ficha de la preparación de la salsa de champiñones utilizada en el moro con salsa de champiñones

Figura 14.



Hoja de ruta de la elaboración del moro chicloso

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: MORO CHICLOSO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.400	KG	MORO BASE
	0.075	KG	QUESO FRESCO
	0.050	KG	QUESO PARMESANO
	0.075	KG	CREMA DE LECHE
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
MORO BASE	N/A	QUESO FRESCO	RAYADO
QUESO PARMESANO	RAYADO	CREMA DE LECHE	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
ESPATULA DE TEMPERATURA / WOKC / RAMIQUIN			
<b>PREPARACION:</b>			
1. CALENTAR EL WOKC, AGREGAR EL MORO BASE			
2. INCORPORAR LOS QUESOS, CON LA AYUDA DE LA ESPATULA REALIZAR MOVIMIENTOS ENVOLVENTES			
3. AGREGAR LA CREMA DE LECHE			
4. CORREGIR SAL DE SER NECESARIO Y POR ULTIMO RERIALIZAR MOVIMIENTOS ENVOLVENTES HASTA OBTENER UNA CONSISTENCIA CHICLOSA			
<b>Observaciones:</b>			
SER CUIDADOSOS CON LA TEMPERATURA YA QUE LA CREMA DE LECHE PUEDE SEPARASE LOS SOLIDOS LACTICOS DE LOS LIQUIDOS Y CORTARSE			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del moro chicloso estandarizado

Figura 15.



Hoja de ruta de la elaboración del lomo falda filete

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: LOMO FALDA FILETE</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.250	kg	LOMO FALDA FILETE
	0.008	kg	SAL ESPECIADA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>LOMO FALDA</b>	<b>FILETEADO / GRILLADO</b>	<b>SAL ESPECIADA</b>	<b>N/A</b>
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
LOMO FALDA / GRILLADO/			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
<b>GRILL / PINZAS / ESPATULA DE TEMPERATURA / BROCHA</b>			
<b>PREPARACION:</b>			
1. SACAR DE REFRIGERACION EL FILETE PREVIAMENTE PORCIONADO 2. AGREGAR CON LA BROCHA ACEITE AL GRILL PREVIAMENTE CALIENTE 3. COPLOCAR EL FILETE SOBRE EL GRILL, Y AGREGAR SAL ESPECIADA 4. BARNIZAR CON ACEITE POR CADA LADO DEL FILETE VUELTA Y VUELTA			
<b>Observaciones:</b>			
TENER EN CUENTA DEL TIEMPO ENTRE VUELTA Y VUELTA SIENDO MAXIMO 4 MINUTOS POR LADO PARA PREVENIR FILETES SECOS Y SOBRECOCIDOS			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del lomo falda filete estandarizado

Figura 16.


Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: FILETE POLLO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.250	KG	FILETE PECHUGA
	0.008	KG	SAL ESPECIADA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
FILETE PECHUGA POLLO	FILETEADO	SAL ESPECIADA	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
FILETE POLLO / GRILL			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL/ PINZAS METALICAS/ BROCHA			
<b>PREPARACION:</b>			
1. SACAR EL FILETE PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION 2. AGREGAR EL FILETE AL GRILL PREVIAMENTE CALENTADO 3. BARNIZAR EL GRILL CON LA BROCHA 4. CONDIMENTAR CON LA SAL ESPECIADA 5. BARNIZAR CON ACEITE POR AMBOS LADOS DEL FILETE Y REVISAR EL PUNTO DE COCCION			
<b>Observaciones:</b>			
TENER EN CUENTA EL TIEMPO DE COCCION YA QUE EL POLLO TIENE QUE ESTAR BIEN COCIDO Y TIERNO			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del lomo filete de pollo estandarizado

Figura 17.

Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: FILETE DE CARNE DE CERDO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.250	KG	FILETE CARNE CERDO
	0.008	KG	SAL ESPECIADA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>FILETE CARNE</b>	<b>FILETEADO</b>	<b>SAL ESPECIADA</b>	<b>N/A</b>
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente / técnica, tiempo, temperatura</b>			
FILETE DE CERDO / GRILL			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL / PINZAS METALICAS BROCHA			
<b>PREPARACION:</b>			
1. SACAR EL FILETE PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION 2. AGREGAR EL FILETE AL GRILL PREVIAMENTE CALENTADO 3. BARNIZAR EL GRILL CON LA BROCHA 4. CONDIMENTAR CON LA SAL ESPECIADA 5 BARNIZAR CON ACEITE POR AMBOS LADOS DEL FILETE Y REVISAR EL PUNTO DE COCCION			
<b>Observaciones:</b>			
TENER EN CUENTA EL TIEMPO DE COCCION YA QUE EL CERDO TIENE QUE ESTAR BIEN COCIDO Y TIERNO			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del lomo filete de carne de cerdo estandarizado

Figura 18.

Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: SAL ESPECIADA</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Postre</b>	
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	1.000	KG	SAL
	0.050	KG	CURRY
	0.025	KG	NUEZ MOSCADA
	0.025	KG	PAPRIKA
	0.010	KG	TOMILLO
	0.010	KG	ENELDO
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
SAL	N/A	CURRY	N/A
NUEZ MOSCADA	N/A	PAPRIKA	N/A
TOMILLO	N/A	ENELDO	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
BOWL / RECIPIENTE / ESPATULA			
<b>PREPARACION:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En un bowl, coloca el curry, nuez moscada, paprika, tomillo y eneldo en las cantidades deseadas.</li> <li>2. Añade la sal poco a poco y mezcla bien con las especias hasta que esté uniforme</li> <li>3. Usa una cuchara o batidor pequeño para integrar completamente todos los ingredientes.</li> <li>4. Porcionar la sal especiada en un frasco hermético, en un lugar seco y oscuro para preservar el aroma.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> </ol>			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la sub ficha de la preparación de la sal especiada utilizada en los filetes de carne

Figura 19.

Hoja de ruta de la elaboración del filete de pollo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS</small> <b>SUDAMERICANO</b>		<small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: CHIMICHURRI</b>					
<b>Tipo de Plato:</b>					
		<b>INGREDIENTES:</b>			
		<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>	
		0.750	KG	PEREJIL	
		0.750	KG	APIO	
		0.500	KG	CEBOLLA	
		0.100	KG	CEBOLLIN	
		0.022	KG	ESPINACA	
		0.946	KG	ACEITE	
		0.6	KG	VINAGRE MANZANA	
		0.03	KG	SAL	
<b>MISE EN PLACE:</b>					
<b>Técnicas de Corte:</b>					
PEREJIL	BRUNOISE	APIO	N/A		
CEBOLLA	BRUNOISE	CEBOLLIN	BRUNOISE		
ESPINACA	BRUNOISE	ACEITE	N/A		
VINAGRE MANZANA	N/A	SAL	N/A		
0	N/A	0			
0		0			
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>					
<b>Equipos y Utensilios:</b>					
BOWL, ESPATULA, CUCHILLO/ TABLA					
<b>PREPARACION:</b>					
1. picar el cilantro de perejil en fino chifonade 2. PICAR LA CEBOLLA Y EL APIO EN FINO BRUNOISE Y COLOCAR EN UN BOWL ADICIONAL VERTER EL AGUA CON LAS ESPECIAS PARA REMOVER DE FORMA ENERGI CA 3. PICAR LA ESPINACA EN FINO BRUNOISE Y REMOVEMOS 4. AGREGAR EL ACEITE PARA INCORPORAR EN LA MEZCLA ANTERIOR					
<b>Observaciones:</b>					

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de la preparación del chimichurri estandarizado

Figura 20.


Hoja de ruta de la elaboración de la ensalada de la casa

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: ENSALADA DE LA CASA</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.220	KG	LECHUGA
	0.012	KG	TOMATE
	0.020	KG	ZANAHORIA
	0.001	KG	SAL
	0.008	KG	PIMIENTOS
	0.015	KG	VINAGRETA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>LECHUGA</b>	TROCEADA	<b>TOMATE</b>	CUARTOS
<b>ZANAHORIA</b>	JULIANA	<b>SAL</b>	N/A
<b>PIMIENTOS</b>	JULIANA	<b>VINAGRETA</b>	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
BOWL / ESPATULA / TABLA / CUCHILLO			
<b>PREPARACION:</b>			
1. Enjuaga la lechuga crespa, tomates cherry, zanahoria y pimientos en agua fría.			
2. trocear la lechuga con las manos			
3Parte los tomates cherry a la mitad.			
4. Cortar la zanahoria en juliana fina.			
5. Cortar los pimientos en tiras delgadas o juliana			
6. En un bowl grande, coloca la lechuga, tomates, zanahoria y pimientos. Agrega una pizca de sal y pimienta al gusto.			
7. Vierte la vinagreta sobre la ensalada y mezcla suavemente para que todos los ingredientes queden bien impregnados.			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de la ensalada de la casa estandarizado

Figura 21.

Hoja de ruta de la elaboración de la ensalada de la casa

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: VINAGRETA</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.150	KG	ACEITE VEGETAL
	0.050	KG	VINAGRE ARROZ
	0.030	KG	PANELA
	0.020	KG	MOSTAZA
	0.003	KG	SAL
	0.001	KG	COMINO
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
ACEITE VEGETAL	N/A	VINAGRE ARROZ	N/A
PANELA	N/A	MOSTAZA	N/A
SAL	N/A	COMINO	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
BOWL / TENEDOR / BATIDOR			
<b>PREPARACION:</b>			
1. En un bowl pequeño o frasco con tapa, mezcla el vinagre, la panela y la mostaza. 2. Batiendo con un tenedor o batidor pequeño, añade el aceite poco a poco para emulsionar la mezcla. 3. Agrega sal y pimienta al gusto y mezclar bien. 5. 6. 7.			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de la vinagreta para la ensalada estandarizado

Figura 22.

Hoja de ruta de la elaboración del Tomahawk

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: TOMAHAWK</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.850	KG	TOMAHAWK
	0.020	KG	SAL PARRILLERA
	0.045	KG	CHIMICHURRI
	0.250	KG	ENSALADA
	0.100	KG	PAPAS FRITAS
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>TOMAHAWK</b>	N/A	<b>SAL PARRILLERA</b>	N/A
<b>CHIMICHURRI</b>	N/A	<b>ENSALADA</b>	N/A
<b>PAPAS FRITAS</b>	BASTONES	0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
TOMAHAWK // SELLADO + COCCIÓN PARRILLA / 15 MIN / 160°			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL / PINZAS METALICAS / BROCHA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. SACAR EL CORTE PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION 2. SAZONAR EL FILETE POR AMBOS LADOS CON SAL PARRILLERA 3. BARNIZAR EL GRILL CON LA BROCHA 4. Cocina a la parrilla a fuego medio-alto: Sellar 2-3 min por lado hasta dorar. 5 Luego cocinar 8-12 min más girando ocasionalmente hasta punto deseado 6. En un plato colocar el tomahawk, papas y ensalada y servir			
<b>Observaciones:</b>			
Sellado inicial / TEMPERATURA ALTA (para dorar) / 220–250 °C / 2–3 min por lado Cocción interna / TEMPERATURA MEDIA (para cocinar a fondo) / 160–180 °C / 15–20 min aprox. (según grosor)			
<b>Para un término bien cocido, la carne debe alcanzar una temperatura interna de 70–75 °C (medida con termómetro de cocina).</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del Tomahawk estandarizado

Figura 23.


Hoja de ruta de la elaboración del lomo fino de res

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: LOMO FINO RES</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.320	KG	LOMO FINO
	0.010	KG	SAL ESPECIADA
	0.005	KG	CHIMICHURRI
	0.250	KG	ENSALADA DE LA CASA
	0.100	KG	PAPAS FRITAS
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>LOMO FINO</b>	FILETEADO	<b>SAL ESPECIADA</b>	N/A
<b>CHIMICHURRI</b>	N/A	<b>ENSALADA DE LA CASA</b>	N/A
<b>PAPAS FRITAS</b>	BASTONES	0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL / PINZAS METALICAS / BROCHA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. SACARLA PORCION DE LOMO FINO DE REFRIGERACIÓN 2. AGREGAR A LA PLANCHA PREVIAMENTE CALENTADO 3. BARNIZAR EL GRILL CON LA BROCHA 4. CONDIMENTAR CON LA SAL ESPECIADA 5 BARNIZAR CON ACEITE POR AMBOS LADOS DEL FILETE Y REVISAR EL PUNTO DE COCCION			
<b>Observaciones:</b>			
TENER EN CUENTA EL TIEMPO DE COCCION SEGÚN TERMINO SOLICITADO POR EL COMENSAL			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del lomo fino estandarizado

Figura 24.

Hoja de ruta de la elaboración de la picaña

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: PICAÑA</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
Foto	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.350	KG	PICAÑA
	0.010	KG	SAL ESPECIADA
	0.005	KG	CHIMICHURRI
	0.250	KG	ENSALADA DE LA CASA
	0.100	KG	PAPAS FRITAS
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>PICAÑA</b>	N/A	<b>SAL ESPECIADA</b>	N/A
<b>CHIMICHURRI</b>	N/A	<b>ENSALADA DE LA CASA</b>	N/A
<b>PAPAS FRITAS</b>	BASTÓN	0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
PICAÑA / SELLADO- COCIDO / 2 MINUTOS - 8 MINUTOS / 220°C - 180°C			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL / PINZAS METALICAS / BROCHA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. SACAR EL FILETE PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION 2. NO RETIRAR LA GRASA, SOLO RECORTAR EL EXESO SI ES MUY GRUESO 3. SAZONAR LA PICAÑA CON LA SAL ESPECIADA POR AMBOS LADOS 4. PRECALENTAR EL HORNO A 220°C MIENTRAS REPOSA LA CARNE 5. COLOCAR EL CORTE CON LA GRASA HACIA ABAJO PARA SELLAR Y DORAR POR 2 MINUTOS Y LUEGO VOLTEAR EL CORTE POR EL MISMO TIEMPO PARA EL SELLADO 6. BAJAR A FUEGO MEDIO Y COCINAR SEGHUN EL PUNTO DESEADO. 7. AGREGAR CHIMICHURRI AL CORTE YA COCIDO Y EMPLATAR CON ENSALADA Y PAPAS FRITAS			
<b>Observaciones:</b>			
MEDIO 52–55 °C (interior rojo) 3/4 60–65 °C (rosado en el centro) BIEN COCIDO 70+ °C (interior uniforme)			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de la picaña estandarizado

Figura 25.

Hoja de ruta de la elaboración del matambre

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: MATAMBRE</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.300	KG	MATAMBRE
	0.010	KG	SAL ESPECIADA
	0.005	KG	CHIMICHURRI
	0.250	KG	ENSALADA DE LA CASA
	0.100	KG	PAPAS FRITAS
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>MATAMBRE</b>	FILETEADO	<b>SAL ESPECIADA</b>	N/A
<b>CHIMICHURRI</b>	N/A	<b>ENSALADA DE LA CASA</b>	N/A
<b>PAPAS FRITAS</b>	BASTONES	0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
MATAMBRE / BRASEADO / 180 - 200 ° C / 7 - 15 MINUTOS			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL / PINZAS METALICAS BROCHA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. SACAR EL FILETE PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION 2. AGREGAR EL FILETE AL GRILL PREVIAMENTE CALENTADO 3. BARNIZAR EL GRILL CON LA BROCHA 4. CONDIMENTAR CON LA SAL ESPECIADA 5. BARNIZAR CON ACEITE POR AMBOS LADOS DEL FILETE Y REVISAR EL PUNTO DE COCCION			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del matambre estandarizado

Figura 26.



Hoja de ruta de la elaboración de las costillas baby back

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: BABY BACK</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
Foto	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.800	KG	BABY BACK
	0.050	KG	ADOBO
	0.100	KG	PAPAS FRITAS
	0.250	KG	ENSALADA DE LA CASA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>BABY BACK</b>	N/A	<b>ADOBO</b>	N/A
<b>PAPAS FRITAS</b>	BASTONES	<b>ENSALADA DE LA CASA</b>	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
BABY BACK / SOUS VIDE - 8 HORAS / 70 ° PRE COCCION			
BABY BACK / GRILLADO / 200° - 220° /5 MINUTOS			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
<b>GRILL / PINZAS METALICAS BROCHA</b>			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. SACAR LAS COSTILLAS BABY BACK PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION			
2. AGREGAR EL BABY BACK AL GRILL PREVIAMENTE CALENTADO			
3. BARNIZAR EL GRILL CON LA BROCHA			
4. CONDIMENTAR CON LA SAL ESPECIADA			
5. BARNIZAR CON ACEITE POR AMBOS LADOS DEL FILETE Y REVISAR EL PUNTO DE COCCION			
<b>Observaciones:</b>			
BARNIZAR CON ACEITE POR 3 VECES PARA EVITAR QUE EL PRODUCTO SE RESEQU			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de las costillas baby back estandarizado

Figura 27.

Hoja de ruta de la elaboración de las costillas de cerdo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: COSTILLAS DE CERDO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.800	KG	COSTILLAS DE CERDO
	0.050	KG	ADOBO
	0.100	KG	PAPAS FRITAS
	0.250	KG	ENSALADA DE LA CASA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>COSTILLAS DE CERDO</b>	FILETEADO	ADOBO	NA
<b>PAPAS FRITAS</b>	BASTONES	ENSALADA DE LA CASA	NA
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
GRILL / PINZAS METALICAS BROCHA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. SACAR LAS COSTILLAS PREVIAMENTE PORCIONADO DE REFRIGERACION 2. En un bowl, mezcla las costillas con el adobo hasta cubrir completamente. 3. PRECALENTAR LA PLANCHA A 160°C. 4. LLEVAR A LA PLANCHA LAS COSTILLAS 5. COCER HASTA DORAR LAS COSTILLAS Y SERVIR			
<b>Observaciones:</b>			
BARNIZAR CON ACEITE POR 3 VECES PARA EVITAR QUE EL PRODUCTO SE RESEQUE			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de las costillas baby back estandarizado

Figura 28.



Hoja de ruta de la elaboración del adobo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: ADOBO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	0.135	KG	PASTA DE AJO
	0.060	KG	CURCUMA
	0.060	KG	CEBOLLA
	0.180	KG	OREGANO POLVO
	0.120	KG	PEREJIL
	0.02	KG	PIMIENTA
	0.055	KG	VINAGRE BLANCO
	0.38	KG	ACEITE
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
PASTA DE AJO	FILETEADO	CURCUMA	N/A
CEBOLLA	N/A	OREGANO POLVO	N/A
PEREJIL	N/A	PIMIENTA	N/A
VINAGRE BLANCO	N/A	ACEITE	N/A
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
AJO / TRITURADO / 5 MINUTOS / AMBIENTE			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
TABLA DE PICAR / CUCHILLO / LICUADORA / ESPATULA DE TEMPERATURA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. Mezcla la pasta de ajo, agregar un chorrito de vinagre para facilitar el licuado. 2. Añadir la curcuma , cebolla , orégano en polvo, perejil y pimienta al ajo triturado. Mezclar bien hasta que todo se integre. 3. Agregar el vinagre blanco y el aceite poco a poco mientras se sigue mezclando. Obtener una pasta espesa y homogénea. 4. Dejar reposar el adobo mínimo 1 hora en refrigeración, o de preferencia toda la noche en un frasco tapado. 5. Guardar en un frasco de vidrio esterilizado hasta por 1-2 semanas en refrigeración.			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del adobo estandarizado utilizado en los diferentes tipos de corte de carnes

Figura 29.



Hoja de ruta de la elaboración de las papas fritas

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 www.sudamericano.edu.ec	
<b>FICHA TÉCNICA: PAPAS FRITAS</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	3.000	KG	PAPA CHAUCHA
	0.025	KG	PIMIENTA
	0.950	KG	MANTECA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
<b>PAPA CHAUCHA</b>	BASTONES	<b>PIMIENTA</b>	N/A
<b>MANTECA</b>	N/A	0	
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
PAPA CHOLA / FRITURA / 8 MIN / 160°			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
TABLA DE PICAR / CUCHILLO / BOWL/ ESPATULA DE TEMPERATURA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. Lavar, pelar y cortar las papas en bastones del tamaño deseado. 2. Remojar las papas en agua fría por 30 minutos para eliminar el almidón. 3. En un sernidor colocar las papas para quitar el agua 4. Calienta aceite a 160 °C y freir las papas por 7 a 8 minutos; retirar y escurrir. 5. Subir la temperatura a 180 °C y fríe nuevamente por 2 minutos hasta que estén doradas y crujientes. 6. Escurrir y añadir sal.			
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de ruta de las papas fritas estandarizado

Figura 30.

Hoja de ruta de la elaboración del fondo de carcasas de pollo

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS SUDAMERICANO		 <small>www.sudamericano.edu.ec</small>	
<b>FICHA TÉCNICA: FONDO DE CARCASAS POLLO</b>			
<b>Tipo de Plato:</b>			
	<b>INGREDIENTES:</b>		
	<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Nombre</b>
	1.600	KG	CARCASAS DE POLLO
	0.150	KG	ZANAHORIA
	0.200	KG	TALLOS DE PEREJIL
	0.200	KG	APIO
	0.300	KG	TALLOS CULANTRO
	4.5	LT	AGUA
<b>MISE EN PLACE:</b>			
<b>Técnicas de Corte:</b>			
CARCASAS DE POLLO	N/A	ZANAHORIA	N/A
TALLOS DE PEREJIL	N/A	APIO	N/A
TALLOS CULANTRO	N/A	AGUA	N/A
0		0	
0		0	
0		0	
<b>Ingrediente /técnica, tiempo, temperatura</b>			
<b>Equipos y Utensilios:</b>			
TABLA DE PICAR / CUCHILLO / BOWL/ ESPATULA DE TEMPERATURA			
<b>PREPARACIÓN:</b>			
1. Lava bien las carcasas de pollo con agua fría para eliminar restos de sangre e impurezas. 2. n una olla limpia, agrega las carcasas , zanahoria, apio, tallos de perejil y culantro. Cubre con agua fría 3. Lleva a ebullición suave, luego baja el fuego para que el fondo se mantenga apenas burbujeando. No debe hervir fuerte. 4. Durante la primera hora, retira la espuma e impurezas que suban a la superficie con una espumadera para lograr un fondo limpio. 5. Una vez listo, cuela con un colador fino o tamiz y deja enfriar. Puedes conservarlo refrigerado por 3–4 días o congelarlo.			
<b>Observaciones:</b>			


*Nota.* Imagen de la hoja de ruta del fondo de carcasas de pollo estandarizado

### 5.2.3 Hojas de gramajes y costos

La hoja de gramajes y costos representa una herramienta fundamental dentro del sistema de estandarización propuesto, ya que permite establecer con precisión el valor económico real de cada plato elaborado en el restaurante Moros y Carbón. Esta hoja detalla minuciosamente el desglose de insumos por porción, indicando el peso neto de cada ingrediente, su unidad de medida correspondiente, así como el costo unitario y subtotal por componente. Gracias a esta metodología, es posible visualizar con claridad cuánto cuesta preparar cada plato desde la perspectiva operativa, permitiendo un control más riguroso del gasto y un uso racional de los recursos disponibles.

**Figura 31.**

Hoja de costos del moro base

 <span style="float: right;">www.sudamericano.edu.ec</span>								
<b>Costos:</b>		<b>MORO BASE</b>						
<b>Chef:</b>		ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA						
<b>Tipo de Plato:</b>		Entrada		<b>Tamaño porción</b>		0.400		
<b>Costo por Plato:</b>		0.32		<b>Raciones:</b>		30		
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1	4.00	KG	ARROZ	0.36	1.44		0.000	
2	0.60	KG	SOFRITO	4.03	2.42		0.000	
3	2.00	KG	LENTEJA	2.90	5.80		0.000	
4	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
5	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
6	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
7	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
8	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
9	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
<b>6.60</b>		<b>Peso Total receta</b>			<b>9.66</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>1.29</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>1.46</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de costos del moro base

Figura 32.

Hoja de costos del sofrito

CANT		UND.		INGREDIENTE		Costo por kilo		Costo receta		Presentación		Gramaje bruto por comprar		Factor Corrección	
1	0.454	KG		MARGARINA	3.79	1.72	EMPAQUE	0.454	1						
2	0.300	KG		ACHIOTE	4.50	1.35	BOTELLA	0.300	1.00						
3	0.040	KG		SAL	0.60	0.02	FUNDA	0.040	1						
4	0.010	KG		PIMENTA	10.00	0.10	FUNDA	0.010	1						
5	0.040	KG		PAPRIKA	6.60	0.26	FUNDA	0.040	1						
6	0.060	KG		CURRY	7.69	0.46	FUNDA	0.060	1						
7	0.200	KG		CEBOLLA	1.16	0.23	CEBOLLA ENTERA	0.211	1.05						
8	0.200	KG		PIMIENTO	3.29	0.66	PIMIENTO ENTERO	0.235	1.18						
9	0.050	KG		AJO	5.00	0.25	CABEZA DE AJO	0.053	1.05						
10	0.00	0		0	0.00	0.00	0.00	0.000	0						
11	0.00	0		0	0.00	0.00	0.00	0.000	0						
12	0.00	0		0	0.00	0.00	0.00	0.000	0						
<b>1.35</b>		<b>Peso Total receta</b>				<b>5.06</b>	<b>Costo de receta</b>								
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>15.18</b>										
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>3.74</b>										

Nota. Imagen de la hoja de costos del sofrito

Figura 33.

Hoja de costos del arroz cocido

 								
<b>Costos:</b>		<b>ARROZ COCIDO</b>						
<b>Chef:</b>		<b>ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA</b>						
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Tamaño porción</b>					<b>4.000</b>	
<b>Costo por Plato:</b>		<b>1.62</b>			<b>Raciones:</b>		<b>1</b>	
<b>Nº</b>	<b>CANT</b>	<b>UND.</b>	<b>INGREDIENTE</b>	<b>Costo por kilo</b>	<b>Costo receta</b>	<b>Presentación</b>	<b>Gramaje bruto por comprar</b>	<b>Factor Corrección</b>
1	1.5	KG	ARROZ	1.05	1.58	FUNDA	1.500	1
2	0.010	KG	SAL	0.60	0.01	FUNDA	0.010	1.00
3	0.012	LT	ACEITE	3.50	0.04	BOTELLA	0.012	1
4	1.0000	LT	AGUA	0.00	0.00	LLAVE	1.000	1
5	0		0	0.00	0.00		0.000	
6	0		0	0.00	0.00		0.000	
7	0		0	0.00	0.00		0.000	
8	0		0	0.00	0.00		0.000	
9	0		0	0.00	0.00		0.000	
10	0		0	0.00	0.00		0.000	
11	0		0	0.00	0.00		0.000	
12	0		0	0.00	0.00		0.000	
<b>2.52</b>		<b>Peso Total receta</b>			<b>1.62</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>4.87</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>0.64</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de costos del arroz cocido

Figura 34.

Hoja de costos de la lenteja cocida

 								
<b>Costos:</b>		<b>LENTEJA COCIDA</b>						
<b>Chef:</b>		<b>ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA</b>						
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Tamaño porción</b>					<b>2</b>	
<b>Costo por Plato:</b>		<b>2.97</b>			<b>Raciones:</b>		<b>1</b>	
<b>Nº</b>	<b>CANT</b>	<b>UND.</b>	<b>INGREDIENTE</b>	<b>Costo por kilo</b>	<b>Costo receta</b>	<b>Presentación</b>	<b>Gramaje bruto por comprar</b>	<b>Factor Corrección</b>
1	1	KG	LENTEJA	2.85	2.85	FUNDA	1.000	1.00
2	0.01	KG	SAL	0.60	0.01	FUNDA	0.010	1.00
3	0.01	KG	NUEZ MOSCADA	8.90	0.09	FUNDA	0.010	1.00
4	0.002	KG	CURCUMA	10.00	0.02	FUNDA	0.002	1.00
5	2	LT	AGUA	0.00	0.00	LLAVE	2.000	1.00
6	0	0	0		0.00		0.000	
7	0	0	0		0.00		0.000	
8	0	0	0		0.00		0.000	
9	0	0	0		0.00		0.000	
10	0	0	0		0.00		0.000	
11	0	0	0		0.00		0.000	
12	0	0	0		0.00		0.000	
<b>1.02</b>		<b>Peso Total receta</b>			<b>2.97</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>8.90</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>2.90</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de costos de la lenteja cocida

Figura 35.

Hoja de costos del moro mexicano

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1		0.4	Kg	MORO BASE	1.46	0.59		0.400	1
2		0.08	Kg	LONGANIZA	7.32	0.59	EMPAQUE	0.080	1.00
3		0.1	Kg	QUESILLO	4.40	0.44	FUNDA	0.100	1
4		0.005	Kg	ACEITE	0.00	0.00	BOTELLA	0.005	1
5		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
6		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.59</b> <b>Peso Total receta</b>				<b>1.61</b>	<b>Costo de receta</b>		
		<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>			<b>5.64</b>				
		<b>Costo por kilo de elaboración</b>			<b>2.75</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos del moro mexicano

Figura 36.

Hoja de costos del moro con salsa de champiñones

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
 									
<b>Costos:</b>		<b>MORO CON SALSA DE CHAMPIÑONES</b>							
<b>Chef:</b>		ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA							
<b>Tipo de Plato:</b>		0		<b>Tamaño porción</b>		0.475			
<b>Costo por Plato:</b>		1.31		<b>Raciones:</b>		1			
1		0.400	KG	MORO BASE	1.46	0.58		0.000	
2		0.110	KG	SALSA DE CHAMPIÑONES	6.63	0.73		0.000	
3		0.000	0	0	9.28	0.00		0.000	
4		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
5		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
6		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0	0	0		0.00		0.000	
12		0	0	0				0.000	
		<b>0.51</b>		<b>Peso Total receta</b>		<b>1.31</b>		<b>Costo de receta</b>	
				<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>		<b>5.25</b>			
				<b>Costo por kilo de elaboración</b>		<b>2.58</b>			

*Nota.* Imagen de la hoja de costos del moro con salsa de champiñones

Figura 37.

Hoja de costos de la salsa de champiñones

Costos:		SALSA DE CHAMPIÑONES						
Chef:		ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA						
Tipo de Plato:		Tamaño porción					0.11	
Costo por Plato:		0.97			Raciones:		1	
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1	0.060	KG	CHAMPIÑONES	8.45	0.51	EMPAQUE	0.060	1.00
2	0.005	KG	MARGARINA	3.50	0.02	BOTELLA	0.005	1.00
3	0.001	KG	SAL	0.60	0.00	FUNDA	0.001	1.00
4	0.001	KG	CURCUMA	6.60	0.01	FUNDA	0.001	1.00
5	0.080	KG	CREMA DE LECHE	5.54	0.44	FUNDA	0.080	1.00
6	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
7	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
8	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
9	0.00		0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
10	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
11	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
12	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0.00
0.15 Peso Total receta				0.97		Costo de receta		
P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):				1.95				
Costo por kilo de elaboración				6.63				

Nota. Imagen de la hoja de costos de la salsa de champiñones

Figura 38.

Hoja de costos del moro chicloso

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1	0.40	KG	MORO BASE	1.46	0.58			0.000	
2	0.08	KG	QUESO FRESCO	4.40	0.33	FUNDA		0.075	1.00
3	0.05	KG	QUESO PARMESANO	11.04	0.55	FUNDA		0.050	1
4	0.08	KG	CREMA DE LECHE	5.54	0.42	FUNDA		0.075	1
5	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
6	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
7	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
8	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
9	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
10	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
11	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
12	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00		0.000	0
<b>0.60</b> Peso Total receta					<b>1.88</b>	<b>Costo de receta</b>			
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>5.64</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>3.14</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos del moro chicloso

Figura 39.

Hoja de costos del lomo falda filete

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1		0.25	kg	LOMO FALDA FILETE	16.88	4.22		0.000	
2		0.01	kg	SAL ESPECIADA	1.88	0.02		0.000	
3		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
4		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
5		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
6		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.26</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>4.23</b>	<b>Costo de receta</b>		
		<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>			<b>7.62</b>				
		<b>Costo por kilo de elaboración</b>			<b>16.41</b>				

Nota. Imagen de la hoja costos del lomo falda filete

Figura 40.

Hoja de costos del filete de pollo

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1		0.25	KG	FILETE PECHUGA POLLO	5.29	1.32		0.000	
2		0.01	KG	SAL ESPECIADA	1.88	0.02		0.000	
3		0.00	0	0	1.67	0.00		0.000	
4		0.00	0	0	8.20	0.00		0.000	
5		0.00	0	0	0.50	0.00		0.000	
6		0.00	0	0	1.00	0.00		0.000	
7		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
9				0	0.00	0.00		0.000	
10				0	0.00	0.00		0.000	
11				0	0.00	0.00		0.000	
12				0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.26</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>1.34</b>	<b>Costo de receta</b>		
		<b>P.V.P (Precio de venta al Público)</b>			<b>4.01</b>				
		<b>Costo por kilo de elaboración</b>			<b>5.18</b>				

Nota. Imagen de la hoja costos del filete de pollo

Figura 41.

Hoja de costos del filete de carne de cerdo

INSTITUTO DE TECNOLOGIAS <b>SUDAMERICANO</b>		www.sudamericano.edu.ec						
<b>Costos:</b>		<b>FILETE DE CARNE DE CERDO</b>						
<b>Chef:</b>		ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA						
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Tamaño porción</b>	0.25					
<b>Costo por Plato:</b>		2.40	<b>Raciones:</b> 1					
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1	0.25	KG	FILETE CARNE CERDO	9.52	2.38		0.000	
2	0.01	KG	SAL ESPECIADA	1.88	0.02		0.000	
3	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
4	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
5	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
6	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
7	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
8	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
9	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.26</b>	<b>Peso Total receta</b>		<b>2.40</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>7.19</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>9.28</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja costos del filete de carne de cerdo

Figura 42.

Hoja de costos de la sal especiada

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1	1.000	KG	SAL	0.60	0.60	FUNDA	1.000	1	
2	0.050	KG	CURRY	19.38	0.97	FRASCO	0.050	1.00	
3	0.025	KG	NUEZ MOSCADA	10.00	0.25	FUNDA	0.025	1	
4	0.025	KG	PAPRIKA	6.60	0.17	FUNDA	0.025	1	
5	0.010	KG	TOMILLO	3.00	0.03	FUNDA	0.010	1	
6	0.010	KG	ENELDO	8.90	0.09	FUNDA	0.010	1	
7	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000		
8	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000		
9	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
		<b>1.12</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>2.10</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>0.06</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>1.88</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos de la sal especiada

Figura 43.

## Hoja de costos del chimichurri

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1	0.75	KG	PEREJIL	1.25	0.94	PEREJIL CON TALLOS	0.885	1.18	
2	0.75	KG	APIO	2.50	1.88	ULANTRO CON TALLO	0.885	1.18	
3	0.50	KG	CEBOLLA	1.16	0.58	CEBOLLA PERLA ENTERA	0.525	1.05	
4	0.10	KG	CEBOLLIN	5.26	0.53	CABEZA DE AJO	0.105	1.05	
5	0.02	KG	ESPINACA	16.67	0.37	ALBAHACA CON TALLOS	0.024	1.11	
6	0.95	KG	ACEITE	3.50	3.31	BOTELLA	0.946	1	
7	0.60	KG	VINAGRE MANZANA	1.81	1.09	BOTELLA	0.600	1	
8	0.03	KG	SAL	0.60	0.02	FUNDA	0.030	1	
9	0.00	0	0	0.00	0.00	LLAVE	0.000	1	
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000		
<b>3.70</b> Peso Total receta					<b>8.70</b>	<b>Costo de receta</b>			
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>26.10</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>2.35</b>				

Nota. Imagen de la hoja costos del chimichurri

Figura 44.

Hoja de costos de la ensalada de la casa

INSTITUTO DE TECNOLOGÍAS <b>SUDAMERICANO</b>		www.sudamericano.edu.ec						
<b>Costos:</b>		<b>ENSALADA DE LA CASA</b>						
<b>Chef:</b>		ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA						
<b>Tipo de Plato:</b>		0	Tamaño porción 0.25					
<b>Costo por Plato:</b>		0.83	Raciones: 1					
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1	0.22	KG	LECHUGA	2.47	0.54	LECHUGA ENTERA	0.293	1.33
2	0.01	KG	TOMATE	2.91	0.03	TOMATE CHERRY EN EMPA	0.012	1.00
3	0.02	KG	ZANAHORIA	1.11	0.02	ZANAHORIA ENTERA	0.022	1.11
4	0.00	KG	SAL	0.60	0.00	FUNDA	0.001	1
5	0.01	KG	PIMENTOS	3.29	0.03	PIMIENTO ENTERO	0.009	1.18
6	0.015	KG	VINAGRETA	13.78	0.21		0.015	1
7	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	0
8	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	0
9	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	0
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	0
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	0
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	0
		<b>0.26</b> Peso Total receta		<b>0.83</b> Costo de receta				
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>2.50</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>3.19</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja costos de la ensalada de la casa

Figura 45.


Hoja de costos de la vinagreta

CANT		UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por	Factor Corrección
1	0.150	KG	ACEITE VEGETAL	13.87	2.08	BOTELLA	0.150	1
2	0.050	KG	VINAGRE DE ARROZ	19.38	0.97	BOTELLA	0.050	1.00
3	0.030	KG	PANELA	10.00	0.30	FRASCO	0.030	1
4	0.020	KG	MOSTAZA	6.60	0.13	SACHET	0.020	1
5	0.003	KG	SAL	3.00	0.01	FUNDA	0.003	1
6	0.001	KG	COMINO	8.90	0.01	FUNDA	0.001	1
7	0.000	0	0	26.45	0.00	0.00	0.000	0
8	0.000	0	0	3.35	0.00	0.00	0.000	0
9	0.000	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0
10	0.000	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0
11	0.000	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0
12	0.000	0	0	0.00	0.00	0.00	0.000	0
<b>0.25</b>		<b>Peso Total receta</b>			<b>3.50</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>1.05</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>13.78</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos de la vinagreta

Figura 46.

Hoja de costos del Tomahawk

 <span style="float: right;">www.sudamericano.edu.ec</span>								
<b>Costos:</b>		<b>TOMAHAWK</b>						
<b>Chef:</b>		<b>ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA</b>						
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Tamaño porción</b>					0.9	
<b>Costo por Plato:</b>		11.58		<b>Raciones:</b>			1	
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1	0.85	KG	TOMAHAWK	13.45	11.43	FUNDA	0.850	1
2	0.02	KG	SAL PARRILLERA	1.90	0.04	FUNDA	0.020	1.00
3	0.05	KG	CHIMICHURRI	2.35	0.11		0.000	
4	0.25	KG	ENSALADA	3.19	0.80		0.000	
5	0.10	0	PAPAS FRITAS	1.40	0.14		0.000	
6	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
7	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
8	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
9	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>1.27</b> <b>Peso Total receta</b>			<b>11.58</b> <b>Costo de receta</b>			
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>23.15</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>9.15</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos del Tomahawk

Figura 47.

Hoja de costos del lomo fino de res

 <span style="float: right;">www.sudamericano.edu.ec</span>								
<b>Costos:</b>		<b>LOMO FINO DE RES</b>						
<b>Chef:</b>		<b>ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA</b>						
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Tamaño porción</b>					<b>0.6</b>	
<b>Costo por Plato:</b>		<b>7.68</b>		<b>Raciones:</b>			<b>1</b>	
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1	0.320	KG	LOMO FINO	20.97	6.71	FUNDA	0.320	1
2	0.010	KG	SAL ESPECIADA	1.88	0.02		0.000	
3	0.005	KG	CHIMICHURRI	2.35	0.01		0.000	
4	0.250	KG	ENSALADA	3.19	0.80		0.000	
5	0.100	KG	PAPAS FRITAS	1.40	0.14		0.000	
6	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
7	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
8	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
9	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
10	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.69</b> <b>Peso Total receta</b>			<b>7.68</b> <b>Costo de receta</b>			
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>15.36</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>11.21</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de costos del lomo fino de res

Figura 48.


Hoja de costos de la picaña

N°		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1		0.350	KG	PICAÑA	22.17	7.76	FUNDA	0.389	1.11
2		0.010	KG	SAL ESPECIADA	1.88	0.02		0.000	
3		0.005	KG	CHIMICHURRI	2.35	0.01		0.000	
4		0.250	KG	ENSALADA	3.19	0.80		0.000	
5		0.100	KG	PAPAS FRITAS	1.40	0.14		0.000	
6		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.72</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>8.73</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>17.45</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>12.21</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos de la picaña

Figura 49.

Hoja de costos del matambre

 <span style="float: right;">www.sudamericano.edu.ec</span>								
<b>Costos:</b>		<b>MATAMBRE</b>						
<b>Chef:</b>		<b>ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA</b>						
<b>Tipo de Plato:</b>							<b>Tamaño porción</b>	0.6
<b>Costo por Plato:</b>		3.77		<b>Raciones:</b>			1	
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1	0.300	KG	MATAMBRE	9.35	2.81	FUNDA	0.300	1
2	0.010	KG	SAL ESPECIADA	1.88	0.02		0.000	
3	0.005	KG	CHIMICHURRI	2.35	0.01		0.000	
4	0.250	KG	ENSALADA	3.19	0.80		0.000	
5	0.100	KG	PAPAS FRITAS	1.40	0.14		0.000	
6	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
7	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
8	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
9	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
10	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
11	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12	0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>0.67</b>	<b>Peso Total receta</b>		<b>3.77</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>15.10</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>5.68</b>				

*Nota.* Imagen de la hoja de costos del matambre

Figura 50.

Hoja de costos de las costillas baby back

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1		0.800	KG	PICAÑA	9.60	7.68	FUNDA	0.888	1.11
2		0.050	KG	ADOBO	5.13	0.26		0.000	
3		0.100	KG	PAPAS FRITAS	1.40	0.14		0.000	
4		0.250	KG	ENSALADA	3.19	0.80		0.000	
5		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
6		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>1.20</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>8.88</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>22.19</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>7.40</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos de las costillas baby back

Figura 51.


Hoja de costos de las costillas de cerdo

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1		0.800	KG	COSTILAS DE CERDO	8.50	6.80	FUNDA	0.888	1.11
2		0.050	KG	ADOBO	5.13	0.26		0.000	
3		0.100	KG	PAPAS FRITAS	1.40	0.14		0.000	
4		0.250	KG	ENSALADA	3.19	0.80		0.000	
5		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
6		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0.00	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>1.20</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>8.00</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>19.99</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>6.66</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos de las costillas de cerdo

Figura 52.

Hoja de costos del adobo

 <span style="float: right;">www.sudamericano.edu.ec</span>									
<b>Costos:</b>		<b>ADOBO</b>							
<b>Chef:</b>		ISMAEL ZHAGUI / STALIN CHUGA							
<b>Tipo de Plato:</b>		<b>Tamaño porción</b>					1		
<b>Costo por Plato:</b>		0.26		<b>Raciones:</b>		20			
Nº	CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección	
1	0.135	KG	PASTA DE AJO	5.26	0.71	CABEZA DE AJO	0.142	1.05	
2	0.060	KG	CURCUMA	6.60	0.40	FUNDA	0.060	1.00	
3	0.060	KG	CEBOLLA	8.80	0.53	FUNDA	0.060	1	
4	0.180	KG	ORÉGANON EN POLVO	8.90	1.60	FUNDA	0.180	1	
5	0.120	0	PEREJIL	2.50	0.30	CILANTRO CON TALLOS	0.142	1.18	
6	0.020	0	PIMENTA	10.00	0.20	FUNDA	0.020	1	
7	0.055	0	VINAGRE BLANCO	2.09	0.11	BOTELLA	0.055	1	
8	0.380	0	ACEITE	3.50	1.33	BOTELLA	0.380	1	
9	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000		
10	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000		
11	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000		
12	0.000	0	0	0.00	0.00		0.000		
		<b>1.01</b>			<b>Peso Total receta</b>		<b>5.18</b>		<b>Costo de receta</b>
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>				<b>0.78</b>					
<b>Costo por kilo de elaboración</b>				<b>5.13</b>					

Nota. Imagen de la hoja de costos del adobo

Figura 53.

Hoja de costos de las papas fritas

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1		3.000	KG	PAPA CHAUCHA	0.74	2.23	PAPA ENTERA	3.330	1.11
2		0.025	KG	PIMIENTA	0.60	0.02	FUNDA	0.025	1.00
3		0.950	KG	MANTECA	3.50	3.33	BOTELLA	0.950	1
4		0.000	KG	0	0.00	0.00		0.000	
5		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
6		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
7		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>3.98</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>5.57</b>	<b>Costo de receta</b>		
		<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>			<b>0.70</b>				
		<b>Costo por kilo de elaboración</b>			<b>1.40</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos de las papas fritas

Figura 54.

Hoja de costos del fondo de carcasas de pollo

Nº		CANT	UND.	INGREDIENTE	Costo por kilo	Costo receta	Presentación	Gramaje bruto por comprar	Factor Corrección
1		1.600	KG	CARCASAS DE POLLO	1.00	1.60	POLLO ENTERO	1.600	1
2		0.150	KG	ZANAHORIA	1.11	0.17	ZANAHORIA ENTERA	0.167	1.11
3		0.200	KG	TALLOS DE PEREJIL	1.25	0.25	PEREJIL CON TALLOS	0.236	1.18
4		0.200	KG	APIO	1.65	0.33	APIO ENTERO	0.200	1
5		0.300	KG	TALLOS DE CULANTRO	2.50	0.75	CULANTRO CON TALLOS	0.354	1.18
6		4.500	LT	AGUA	0.00	0.00	LLAVE	4.500	1
7		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
8		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
9		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
10		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
11		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
12		0.000	0	0	0.00	0.00		0.000	
		<b>6.95</b>	<b>Peso Total receta</b>			<b>3.10</b>	<b>Costo de receta</b>		
<b>P.V.P (Precio de venta al Público Sugerido):</b>					<b>9.29</b>				
<b>Costo por kilo de elaboración</b>					<b>0.45</b>				

Nota. Imagen de la hoja de costos del fondo de carcasas de pollo

## GLOSARIO

### A

**Actividad operativa:** Tareas que se hacen todos los días en el restaurante, como cocinar, limpiar o atender a los clientes.

**Análisis de procesos:** Revisión paso a paso de cómo se hacen las cosas para ver qué se puede mejorar.

### C

**Calidad del servicio:** Qué tan bien es atendido el cliente y cómo se siente con la comida y el trato recibido.

**Capacitación:** Proceso de enseñanza al personal donde se establece cómo hacer de manera correcta y eficiente su trabajo o enseñanza de algún tema nuevo.

**Cliente:** Persona que va al restaurante a comer o recibir un servicio.

**Control de calidad:** Revisar que todo se esté haciendo bien y que la comida y el servicio cumplan de manera esperada.

### D

**Desempeño:** Qué tan bien hace su trabajo una persona o un grupo dentro del restaurante.

**Diagnóstico organizacional:** Observación general de cómo está funcionando el restaurante para saber qué parámetros mejorar.

## E

**Eficiencia operativa:** Hacer bien el trabajo usando el menor tiempo, recursos o esfuerzo posible.

**Estandarización:** Hacer las cosas siempre de la misma manera para obtener resultados positivos y sin errores.

**Evaluación:** Analizar si un proceso está funcionando como debería o si necesita cambios.

## G

**Gestión de procesos:** Organizar y mejorar las actividades que se hacen en el restaurante para que todo funcione mejor.

**Guía de procesos:** Documento con instrucciones claras sobre cómo deben hacerse las tareas en el restaurante.

## I

**Indicadores:** Números o datos que ayudan a ver si algo está yendo bien o no.

**Innovación:** Ideas nuevas que ayudan a mejorar el trabajo o el servicio.

**Insumos:** Ingredientes o materiales que se usan para preparar los platos.

**M**

**Manual operativo:** Guía que explica cómo debe funcionar cada parte del restaurante.

**Mejora continua:** Buscar siempre formas de hacer mejor las cosas.

**Modelo de gestión:** Forma ordenada de administrar el restaurante, con reglas claras y estandarización de proceso.

**O**

**Optimización:** Mejorar algo para que funcione de la mejor manera posible.

**Organización:** Personas, materiales y tareas que trabajan juntos para que el restaurante funcione.

**P**

**Personal operativo:** Trabajadores que hacen las tareas del día a día, como los cocineros, meseros o personal administrativo.

**Planificación:** Organizar de manera detallada lo que se va a hacer, antes de realizar.

**Procedimiento:** Pasos que se deben seguir para hacer bien una tarea.

**Proceso:** Conjunto de actividades que llevan a un resultado, como preparar un plato.

**Productividad:** Qué tanto se logra hacer con los recursos y el tiempo que se tiene.

**R**

**Recetas estandarizadas:** Instrucciones claras para preparar un plato siempre de la misma forma y con el mismo sabor, estableciendo la cantidad de ingredientes a utilizar.

**Retroalimentación:** Opiniones o comentarios que ayudan a mejorar un trabajo o servicio.

**S**

**Subproductos:** Restos o sobrantes que quedan al preparar alimentos y que pueden aprovecharse.

## CONCLUSIONES

- En esta investigación se logró evidenciar que la evaluación previa a la implementación demostró que la falta de estandarización en el restaurante Moros y Carbón generaba variaciones en porciones, sabor y presentación, lo cual afectaba la uniformidad de los platos ofertados. Además, se identificaron inconsistencias en los procesos de preparación que comprometían la eficiencia y generaban desperdicios.
- La guía propuesta permitió unificar criterios en cada preparación, detallando ingredientes, cantidades, métodos y presentación, lo cual facilitó la comprensión y ejecución por parte del personal. Su implementación fue efectiva, contribuyendo a una mayor organización y mejora en los procesos operativos del área de cocina.
- La aplicación de prácticas de reaprovechamiento de subproductos permitió reducir el volumen de residuos y mejorar el uso de insumos. Lo cual permitió optimizar los costos sin comprometer la calidad de los platos, evidenciando un uso más responsable y consciente de los recursos disponibles.
- Los resultados obtenidos tras la implementación reflejaron mejoras significativas en la calidad de los platos, con altos niveles de aceptación por parte de los comensales en apariencia, sabor, cantidad y presentación. Asimismo, el equipo de cocina mostró un desempeño más eficiente y organizado, lo que contribuyó directamente a una mejor gestión de insumos y reducción del desperdicio.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener y actualizar de manera continua la guía de procesos implementada, incorporando retroalimentación del personal de cocina y evaluaciones periódicas por parte de los comensales de los platos ofertados. Esto permitirá asegurar la estandarización, fortalecer la calidad del servicio y sostener la optimización de recursos a largo plazo. Además, se sugiere capacitar constantemente al equipo para reforzar el cumplimiento de los procedimientos.
- Se recomienda definir algunos indicadores sencillos que ayuden a observar cómo se están llevando a cabo los procesos en el día a día. Por ejemplo, el tiempo que toma preparar cada plato, cuántos ingredientes se desperdician o qué tan satisfechos salen los clientes. Estos datos pueden servir para detectar en qué aspectos seguir mejorando y tomar decisiones más acertadas.
- Se sugiere fomentar un ambiente de trabajo donde cada miembro del equipo se sienta escuchado y valorado. Crear espacios para compartir ideas, proponer mejoras o incluso sugerir nuevas formas de hacer las cosas puede marcar una gran diferencia.

## REFERENCIAS

- Ahmad, T., & Van Looy, A. (2020). Business process management and digital innovations: A systematic literature review. *Sustainability*, *12*(17), 6827.  
<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/17/6827>
- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, (44), 103-118.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200103&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200103&script=sci_arttext)
- Alberca, P., & Parte, L. (2018). Operational efficiency evaluation of restaurant firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *30*(3), 1959-1977.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ijchm-09-2016-0547/full/html>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021a,b). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, *1*(1), 66-78.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arias López, J. M. (2023). Manual de procesos para el restaurante a-las 24/7, en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua (tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16405>

- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, (44), 103-118. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200103&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200103&script=sci_arttext)
- Alonso-Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería industrial*, 35(2), 159-171. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000200005&script=sci_arttext)
- Alormene, C. (2022). Restaurant management system for Kas Valley Restaurant. (tesis de pregrado). Universidad Ashesi. <https://air.ashesi.edu.gh/items/5cc15ac9-870f-4bec-8e69-d1d59376e068>
- Alt, R. (2021). Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and implications. *Journal of smart tourism*, 1(1), 69-74. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.52255/smarttourism.2021.1.1.9>
- Atmaja, S. (2023). Proposed Implementation of Lean (Managing Waste) in a Sundanese Restaurant in BSD. In The 6th International Conference on Vocational Education Applied Science and Technology. 2(3):887-897. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icveast-23/125993543>
- Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European journal of information systems*, 29(3), 238-259. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0960085X.2020.1718007>

- Barlan-Espino, A. G. (2017). Operational efficiency and customer satisfaction of restaurants: Basis for business operation enhancement. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 5(1), 122-132.  
<https://www.academia.edu/download/86325086/APJMR-2017.5.1.15.pdf>
- Campana Porras, B. G., & Nakamoto Gusukuma, L. A. (2024). Mejora del proceso de capacitación e inducción de funciones al personal operativo del restaurante de pollos a la brasa y parrillas Walpa Chicken (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/674284>
- Chuma, R. W., Salas, P. (2022). Modelo de gestión para el restaurante hooligans bar & grill de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura (tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15317>
- Cruzalegui, J. A., Garces J. (2022). Propuesta de mejora en la gestión de procesos a través de los costos de calidad en el restaurante “Casita Verde”. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Torbio de Mogrovejo.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4781>
- de Salas, K., & Huxley, C. (2014). Enhancing visualisation to communicate and execute strategy: Strategy-to-process maps. *Journal of Strategy and Management*, 7(2), 109-126.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jsma-10-2012-0055/full/html>

- Durazno, C., Calderón, D. (2024). Propuesta de plan de posicionamiento para restaurantes de comida mexicana en la ciudad de Cuenca – Ecuador para el año 2022. (tesis de pregrado). Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14988>
- Espinosa Cruz, Y., Castro Zamora, C. I., López Paz, C. R., & Arencibia Jorge, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 41-55. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100041&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100041&script=sci_arttext)
- Garcés, M., & Stecher, A. (2021). El trabajo en tiempos de lean management, una revisión crítica sobre sus efectos adversos en las experiencias de trabajo. *Innovar*, 31(79), 71-88. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000100071&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000100071&script=sci_arttext)
- García, S. M., Torres, G. C. L., Ramos, M. D. J. P., & García, R. M. C. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de ciencias sociales*, 27(1), 112-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817686>
- Hanson, D. (2020). Engineering the experience in restaurants by means of process design and management. In *Case Studies on Food Experiences in Marketing, Retail, and Events* (pp. 97-107). Woodhead Publishing. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128177921000083>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014a,b). *Metodología de la investigación* (6<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Ishan, M., Chakma, J. D., & Rozario, R. F. (2022). The Operational Impact of the Restaurants on Its Management System and Business Characteristics. *American Journal of Multidisciplinary Research and Innovation*, 1(4), 35-43.  
<https://www.academia.edu/download/92473823/290.pdf>
- Jara Galdeman, A. E. (2021). *Propuesta de gestión por procesos en la cadena de valor de la producción de hielo, caso fábrica de Hielo Frioro* (tesis de maestría). Universidad del Azuay.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11217>
- Maldonado, J., Cobos, J. E. (2024). Modelo de gestión administrativa para “Kiltros Restaurante”. (tesis de pregrado). Universidad del Azuay.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15134>
- Mendoza, A. L. F., López, N. J. M., & Juvinao, D. D. L. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Economicas Cuc*, 41(1), 229-240.  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2582>
- Mejía Ruiz, Y. L., & Correa Gil, J. R. (2023). Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento de materias primas e insumos y producto terminado para optimizar la gestión de inventarios en la empresa Lácteos Dicfres de la

- ciudad de Valledupar (tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/56681>
- Morán, A. M. I., Bravo, M. E. G., Villanueva, L. K. B., & Saltos, R. L. S. (2020). Procesos administrativos para restaurantes de comida típica en la provincia de los ríos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 21-28. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1026>
- Nieto Pico, L. D., Falconi, T. (2020). Modelo de gestión como herramienta para el mejoramiento de la calidad del servicio en el restaurante California de la ciudad de Latacunga. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/items/cf5a19e5-1827-4f44-9574-117d203df4a0>
- Ortega, X., León, M. V. (2020). Plan estratégico para el restaurante Puerto Monje en la ciudad de Cuenca (tesis de pregrado). Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9758>
- Pereira Flain, N. B., Pacheco Rodrigues, L., Couto Pereira, M., Barth Dal Osto, N., Strasburg, V. J., de Moura, F. A., & Trindade Silveira, J. (2024). Application of the PDCA cycle in the hygienic-sanitary quality control of a food service in a social assistance institution for children and adolescents. *Demetra: Food, Nutrition & Health/Alimentação, Nutrição & Saúde*, 19. [https://www.researchgate.net/profile/Virgilio-Strasburg2/publication/380376353\\_FOOD\\_FOR\\_COLLECTIVES/links/663a18da35243041536962d3/FOOD-FOR-COLLECTIVES.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Virgilio-Strasburg2/publication/380376353_FOOD_FOR_COLLECTIVES/links/663a18da35243041536962d3/FOOD-FOR-COLLECTIVES.pdf)

- Pérez, J. F. R., Torres, V. G. L., Castillo, S. A. H., & Valdés, M. M. (2021). Lean six sigma e industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones: lean six sigma e industria 4.0 en la administración de operaciones. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 151-168. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/584>
- Puma Herrera, J. A., & Vigo Salazar, R. N. (2022). Mejora del proceso de atención al cliente en el restaurante el Cevichon Huarochiri mediante uso de TICS (tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ee6d181a-cc55-457d-837d-21ab05dcf424>
- Saltos, V. V. (2020). Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa " Restaurante la Cañita" (tesis posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205>
- Silva, E., & Luján, G. L. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1):12-18. <https://www.redalyc.org/journal/6538/653869372008/html/>
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2012). Total quality management in service sector: a literature review. *International Journal of Business Innovation and Research*, 6(3), 259-301. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJBIR.2012.046628>


- Tan, T. F., & Netessine, S. (2020). At your service on the table: Impact of tabletop technology on restaurant performance. *Management Science*, 66(10), 4496-4515. <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mnsc.2019.3430>
- Tseng, S. Y., Tseng, S. W., & Lin, B. S. (2016). How To Improve The Haccp System In An International Tourist Hotel Group? Cause-And-Effect Analysis And Pdca Application. *International Journal of Tourism & Hospitality Reviews*, 3, 60-68. <https://core.ac.uk/download/pdf/268006971.pdf>
- Uribe Macias, M. E. (2021). Propuesta del proceso de aplicación de administración estratégica para las pymes. *Pensamiento & Gestión*, (51), 15-53. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762021000200015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762021000200015&script=sci_arttext)
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>



**Anexo 2: Primera entrevista**

*Nota.* La figura muestra la primera entrevista realizada al sr Xavier Ascaribay y al chef Mauricio Esparza

### Anexo 3: Solicitud de aprobación de campo de estudio



Cuenca, 09 de abril de 2025

**ASUNTO: APROBACIÓN DEL CAMPO DE ESTUDIO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Xavier Ascaribay**  
**Administrador**  
**Restaurante Moros y Carbón**  
**Remigio creso y Alfonso Borrero**  
**Cuenca – Ecuador**

Estimado **Xavier Ascaribay**:

Por medio del presente, me permito dirigirme a usted en mi calidad de **Coordinador de Investigación** del **Instituto Superior Tecnológico Sudamericano**, con el propósito de solicitar la aprobación y respaldo oficial del campo de estudio propuesto por los estudiantes Nelson Ismael Zhagui Guarango , con número de cédula 0105198584, y Stalin David Chuga Alarcón, , con número de cédula 1724155195, quienes están realizando su proyecto de investigación titulado “DISEÑO DE UNA GUÍA DE PROCESOS MEDIANTE LA ESTANDARIZACION, PARA EL RESTAURANTE MOROS Y CARBÓN, MEJORANDO LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO”, bajo la tutoría de los docentes de la carrera de Gastronomía, en el marco de la asignatura Desarrollo de Proyecto de Titulación.


El campo de estudio seleccionado por los estudiantes ha sido identificado como Restaurante Moros y Carbón, el cual es esencial para el desarrollo de su proyecto de investigación. El objetivo principal de este proyecto es la creación de una guía de elaboraciones por medio de la estandarización de procesos gastronómicos en el restaurante moros y carbón debido a la carencia de los mismos.


Agradeceríamos enormemente su colaboración para validar y aprobar este campo de estudio, garantizando así el rigor académico y la relevancia práctica del trabajo investigativo que se está desarrollando. Confiamos en que la aprobación de este campo contribuirá significativamente al desarrollo académico y profesional del estudiante, además de enriquecer el cuerpo de conocimiento en el área de Gastronomía.

Agradeciendo de antemano su valioso apoyo y pronta respuesta, quedo de usted,


Atentamente,

**Mgtr. Richard Antonio Martínez Villegas, Lcdo.**  
**Coordinador de Investigación**  
**investigacionits@sudamericano.edu.ec**  
**0988675748**

  
 0105060904

 [www.sudamericano.edu.ec](http://www.sudamericano.edu.ec)

Bolívar y Manuel Vega - San Blas (593 7) 2838323 - 2843619 0996976449

 [info@sudamericano.edu.ec](mailto:info@sudamericano.edu.ec)

*Nota.* La presente imagen consta la firma del Sr Xavier Ascaribay para la aprobación de campo de estudio en el restaurante Moros y Carbón

**Anexo 4: Contrato de confidencialidad**



*Nota.* La presente imagen se evidencia el contrato de confidencialidad firmado por el sr Xavier Ascaribay y los estudiantes Nelson Zhagui y Stalin Chuga

**Anexo 5:** Imágenes del primer ingreso a cocina del restaurante

*Nota.* La figura muestra el ingreso a las cocinas del restaurante para empezar el proceso de estandarización del menú.

**Anexo 6: Segundo ingreso a la cocina del restaurante**

*Nota.* La figura muestra el ingreso a las cocinas del restaurante para continuar con el proceso de estandarización del menú.

**Anexo 7: Tercer ingreso a la cocina del restaurante**

*Nota.* La figura muestra el ingreso a las cocinas del restaurante para continuar con el proceso de estandarización del menú.

**Anexo 8: Cuarto ingreso a la cocina del restaurante**

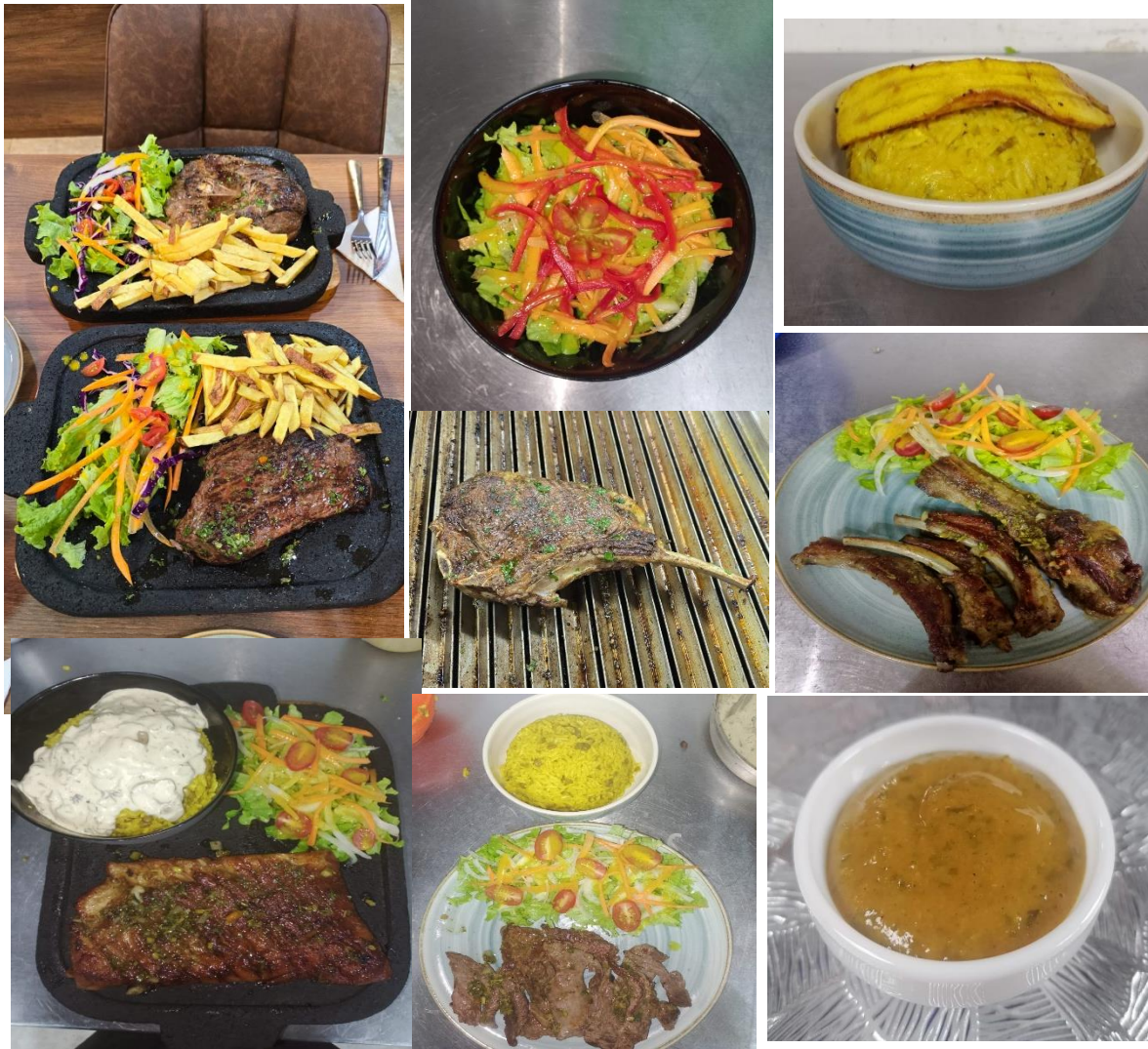
*Nota.* La figura muestra el ingreso a las cocinas del restaurante para continuar con el proceso de estandarización del menú.

**Anexo 9: Validación de fichas**

*Nota.* La figura muestra el momento en el que el personal de cocina se guía mediante las fichas durante las elaboraciones del menú a estandarizar

**Anexo 10: Validación del menú**

*Nota.* La figura muestra la validación del menú estandarizado por parte de 9 clientes frecuentes del restaurante Moros y Carbón

**Anexo 11: Elaboraciones estandarizadas**

*Nota.* La figura muestra las elaboraciones estandarizadas por parte de los estudiantes

**Anexo 12: Entrega y socialización**

*Nota.* La figura muestra la entrega de la guía de procesos y fichas estandarizadas al sr Xavier Ascaribay dueño del restaurante Moros y Carbón