

## **INTRODUCCIÓN.**

El Centro Histórico de Quito se encuentra ubicado en el centro sur de la capital, sobre una superficie de trescientas veinte hectáreas y es considerado uno de los más importantes conjuntos históricos de América Latina. Tiene alrededor de 130 edificaciones monumentales, que alojan un gran acervo de arte pictórico y escultórico, principalmente de carácter religioso, en los cuales se refleja el desarrollo de una multifacética gama de escuelas y estilos. Son más de cinco mil inmuebles registrados en el inventario municipal de bienes patrimoniales.

Durante muchos años, lamentablemente, estuvieron descuidados y esto contribuyó al deterioro de varias edificaciones y sus calles circundantes se vieron invadidas por el comercio informal, lo que no solamente le restó belleza, sino que contribuyó a la inseguridad del sector. Esta situación ha cambiado notablemente, gracias a los programas de recuperación que la Empresa de Desarrollo del Centro Histórico está impulsando para devolver a este lugar maravilloso el esplendor de años pasados.

El Centro Histórico de la ciudad de Quito es visitado por turistas de todos los países del mundo y del país; al velar por la calidad de alimentos, bebidas y al cuidar de la atención al cliente en los establecimientos de dicho sector; se podrá incrementar el número de turistas por consiguiente el nivel de ingresos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El Centro Histórico de Quito, es uno de los lugares más concurridos por los turistas; alrededor de 90 millones de dólares ingresaron a Quito en el 2005, este monto es producto del gasto que los turistas realizaron en alojamiento, alimentación, compras y diversión <sup>1</sup>

El Centro Histórico de Quito designado por su belleza arquitectónica como Patrimonio Cultural de la Humanidad, es el lugar que concentra y mantiene viva la cultura e idiosincrasia de una comunidad poseedora de una gran herencia histórica. A través de la infraestructura de Quito Colonial, las personas y en especial los turistas, pueden conocer más sobre la historia de esta emblemática ciudad y apreciar el trabajo permanente por mantener reliquias como iglesias, casas coloniales, plazas y museos, los mismos que cuentan el cambio vivido por la ciudad y que poco a poco se han convertido en un atractivo para el mundo.

El Centro Histórico de Quito cuenta con cerca de 8.000 comerciantes, concentrados en 22 manzanas. 20 % son itinerantes y 80 % permanentes, de éstos 5.200 se ubican en espacios públicos y 1200 en centros comerciales.

En el sector de La Ipiales y en las áreas de influencia se concentran un total de 6.400 vendedores. Los 1600 restantes se ubican en el núcleo del Centro Histórico.

La mayoría de comerciantes pertenecen a 96 asociaciones a su vez afiliadas a dos Federaciones y a un Frente de Defensa, que aglutinan a un 70 % de comerciantes. El 30% restante son independientes.

Se estima que en este sector compran alrededor de 320 mil personas. El 76.8 % de las personas que compran en el Centro Histórico vienen de otros sectores de la ciudad. El 42.5 % son del Sur; el 30.6 % del Norte y el 3.7% de fuera del

---

<sup>1</sup> El Comercio Domingo 12 de Febrero del 2006

Distrito y de extranjeros en la actualidad es del 30%.

Al existir gran cantidad de personas que visitan este lugar, también se evidencia el crecimiento de comercio y en especial de restaurantes; sin embargo el problema radica en que éstos no están en el nivel apropiado de calidad, servicio e infraestructura, para poder atender de forma apropiada a los turistas nacionales y extranjeros; éste aspecto puede incidir notablemente en la afluencia de turistas.

Para potenciar el gran recurso turístico que posee la ciudad, es necesario poner al Centro Histórico en un proceso de recuperación; no de pintura de fachadas, ni de arreglo de adoquines, sino del factor más importante, la comunidad. Ésta es la que debe entrar en una fase de capacitación sobre emprendimientos productivos, preparándola para aprovechar la inversión nacional y extranjera. Con estos logros, se verá un notable mejoramiento del sector, con servicio de calidad que satisfagan en un mayor porcentaje las necesidades de los clientes.

El objetivo de éste trabajo es investigar y analizar el nivel de desarrollo del área de: servicio, calidad y atención al cliente, dentro de los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, con el fin de mejorar y proponer alternativas que permitan impulsar su crecimiento.

Esto se logrará ofreciendo productos de alta calidad, atención personalizada, capacidad de servicio y aprovechamiento de los recursos y materia prima, obteniendo la máxima efectividad en la atención y servicio al cliente que un restaurante de primera categoría debe tener.

## **OBJETIVO GENERAL.**

DETERMINAR EL NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, EN LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, PARA FORMULAR Y BRINDAR UNA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

1. Analizar la funcionalidad de la infraestructura física y operativa de los restaurantes del centro Histórico de Quito, utilizando métodos directos e indirectos y los instrumentos apropiados para el efecto.
2. Identificar el nivel de calidad en la prestación de servicios de restauración de los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito y su influencia en la oferta y la demanda, a través de la investigación descriptiva y de campo.
3. Determinar el nivel de formación y capacitación de los empleados que trabajan en los restaurantes del Centro Histórico de Quito, mediante la utilización de encuestas preelaboradas para realizar un levantamiento de información.
4. Proponer un plan de formación y capacitación para el personal operativo y administrativo de los restaurantes.

## METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se utilizará es la INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA Y DE CAMPO.<sup>2</sup>

La investigación descriptiva, ayuda a aprehender las características externas que sirven para profundizar en el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación. Es una especie de primera etapa para la posible elaboración de leyes generales sobre el fenómeno estudiado. La descripción del fenómeno se la realiza en un tiempo y espacio determinados.

La investigación de campo, es la actividad científica que se lleva a cabo en el campo de los hechos, o sea en los lugares donde se están desarrollando los acontecimientos. La investigación de campo conduce al contacto directo con los sujetos y objetos de la investigación

La técnica que se utilizará para la recolección de datos será la encuesta, misma que se aplicará a los dueños y clientes de los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito.

Para la obtención de otros datos y en general para la elaboración de este trabajo se contará con la información que posee el Ministerio de Turismo, también se consultará los Reglamentos que rigen y norman el sector turístico.

---

<sup>2</sup> lecciones de investigación; Gutiérrez, Abraham.

## MARCO TEÓRICO

El proceso de prestación de servicios de restauración de restaurantes es con mucha seguridad, el aspecto más importante del sector turístico. Es a través de éste que se fortalece la concurrencia de turistas y la buena imagen de una ciudad, y más de una ciudad como Quito que es poseedora de un gran acervo arquitectónico, cultural y turístico.

Otro de los aspectos importantes por abordar, es la capacitación y formación del las personas que prestan sus servicios en el sector turístico cumpliendo con los requerimientos planteados por el ministerio de turismo, ya que de ello también depende el desarrollo del sector.

Este plan de tesis contiene una serie de conceptos necesarios e imprescindibles, que permitirán conocer a profundidad las debilidades del sector a fin de estructurar una propuesta de información y capacitación acorde a las necesidades de desarrollo del sector.

Restauración es la actividad que se dedica a la prestación de servicios de comidas y bebidas. Se encuadran dentro del sector terciario (servicios) y a su vez como parte del subsector de la hotelería (actividad que proporciona a viajeros y residentes, servicios de alojamiento, comida y bebida).

Además se está produciendo una importante transformación del sector, adecuado todos los elementos que configuran el servicio de comidas y bebidas para poder satisfacer así, las nuevas y crecientes necesidades de la sociedad actual, provocadas principalmente por los cambios sociales, económicos y tecnológicos que han tenido lugar en los últimos años.<sup>3</sup>

El Ministerio de Turismo, en el Registro Oficial No. 244 de la Actividad Alimentos y Bebidas<sup>4</sup> clasifica a la restauración de la siguiente manera:

Tipo

B1 Restaurantes

B2 Cafeterías

---

<sup>3</sup> GRANDA. J. Manual de Restaurantes Pág. 6

<sup>4</sup> REGISTRO OFICIAL MINISTERIO DE TURISMO

- B3 Fuentes de Soda
- B4 Drives inn
- B5 Bares

## ¿QUÉ ES UN RESTAURANTE?

Es necesario el definir el concepto de restaurante para ubicarnos con mayor precisión en el manejo de términos básicos e importantes que rigen el área.

Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local. <sup>5</sup>

Otro concepto señala lo siguiente:

Establecimiento donde se sirven alimentos y bebidas. Los llamados como tal, funcionan generalmente en las horas de almuerzo y cena, mientras que los que se especializan en el servicio del desayuno se les califican como cafeterías. Los precios de los alimentos son de acuerdo a la categoría del establecimiento, que varía según el lugar donde se halle situado, la comodidad de sus instalaciones y la calidad de su servicio. Existen una serie de categorías intermedias, desde la más modesta fonda que sirve un menú, o sea, una serie de alimentos únicos por un precio fijo y en mesas comunes, hasta el más lujoso restaurante a la carta, donde el cliente elige su menú y paga de acuerdo con el servicio y la calidad de los platos que consume.

El clásico restaurante está atendido por un equipo de mozos o camareros, a las ordenes de un Maitre, que es el oficial o jefe. Este recibe a los clientes, está atento a todo lo que pasa en las mesas, dirige el servicio y en ocasiones especiales sirve él mismo. A diferencia de éste restaurante veremos más adelante las diferentes modalidades y categorías. <sup>6</sup>

El Reglamento de Establecimientos de Comidas y Bebidas, señala lo siguiente:

**Art.1.-** Son establecimientos de comidas y bebidas, los dedicados de modo profesional y habitual mediante precio, a proporcionar al público en general alimentos y bebidas para ser considerados en sus mismos locales.

---

<sup>5</sup> Biblioteca de consulta microsoft® encarta® 2003.

<sup>6</sup> <http://html.rincondelvago.com/restaurantes.html>.

**Art.2.-** Estos establecimientos se clasificarán en razón de su actividad en grupos y categorías que se expresan a continuación:

GRUPO 1.- Restaurantes (de lujo, 1ª, 2ª,3ª y 4ª Categoría)

GRUPO 2.- Cafeterías (de 1ª, 2ª, 3ª y 4ª Categoría).

GRUPO 3.- Bares, Fuentes de Soda y Drive In (de la 2ª y 3ª Categoría).

**ART.3.-** Se considerarán restaurantes, a aquellos establecimientos que mediante precio sirvan al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales.<sup>7</sup>

## **POR SU OFERTA SE CLASIFICAN EN:**

**RESTAURANTE CLÁSICO.-** Se destaca la cocina tipo gourmet también conocida como alta cocina o “cuisine”. Personal muy calificado, servicio de calidad y elevado precio.

**RESTAURANTE CONVENCIONAL.-** (familiar).- Ofrece servicios de comida y bebidas en turnos de almuerzos y cenas.

**ÉTNICO REGIONAL.-** Su característica primordial será su oferta gastronómica que es la típica de determinadas regiones o países.

**TEMÁTICO.-** Su oferta gastronómica, ambiente, decoración, etc., gira en torno a un tema determinado (música, deportes, cine, etc.)

**MONOPRODUCTO.-** Estos establecimientos ofrecen el servicio de un producto como base principal de toda la oferta gastronómica.

En estos establecimientos se utilizan términos como:

**CALIDAD.-** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Buena calidad superioridad o excelencia.

**INFRAESTRUCTURA.-** Parte de una construcción que está bajo el nivel del suelo. Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.

---

<sup>7</sup> Reglamento Ministerio de Turismo



**SERVICIO.-** Acción de servir. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna oficina privada

**OFFICE.-** Dependencia dedicada al lavado, repaso y almacenado del material empleado en el servicio de restaurantes y afines, generalmente está ubicado entre la cocina y el comedor, de esta forma facilita la labor del personal, ya que en la ida del comedor a cocina para recoger un pedido, se aprovechará también para depositar en el mostrador de la posillería el material desbarasado de las mesas.

**MAITRE.-** Es el principal responsable del funcionamiento de su restaurante y de todo el personal que forma la brigada de servicio.

**CARTA.-** Se conoce este nombre como el conjunto de platos que la cocina puede preparar en cualquier momento del servicio a petición del cliente, con la particularidad de que cada manjar que se especifica lleva un precio determinado.

## ANALISIS DE DATOS

Para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas, primero se recuperará los resultados para luego tabularlos, esto nos indicará cuales son los factores comunes en la mayoría de establecimientos que forman parte de la investigación.

Las encuestas demostrarán que muchas de las falencias, hacen deficiente la atención al cliente, debido a la falta de capacitación al personal que labora en dichos establecimientos.

Además darán a conocer el tipo de comida que se prepara y la calidad del servicio que ofrecen los establecimientos de alimentos y bebidas del Centro Histórico de Quito, siendo estos los factores que influyen en la concurrencia de clientes.

## ACTIVIDADES

MESES DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Obtención de información	X	X														
Recolección de datos			X	X												
Estudio de campo					X	X	X									
Análisis de información							X	X	X	X						
Elaboración del plan de trabajo									X	X	X	X	X			
Presentación del informe												X	X	X	X	
Resultados														X	X	X

# **RECURSOS**

## **RECURSOS HUMANOS**

En éste trabajo de investigación no se requiere de la participación de mucho personal ya que no se trata de una investigación de grandes magnitudes, sino por el contrario es un trabajo de análisis que no necesita de mayor ayuda personal más que el que me proporciona la profesora o profesor de investigación.

## **RECURSOS FIANCIEROS**

Sé debe detallar cada rubro de manera que exista una justificación que respalda la cantidad que se necesita.

Los recursos financieros forman parte importante dentro de una investigación debida a que facilitan la utilización de los recursos anteriormente mencionado para el desarrollo de esta investigación.

## **TIEMPO**

El tiempo empleado en la elaboración de esta investigación será de 6 meses aproximados por entrega de redacción.

## **RECURSOS TÉCNICOS**

### **BIBLIOGRAFICOS**

- Folletos referentes al tema a investigar que traten sobre técnicas y recurso de la restauración.
- Monografías que tratan sobre temas relacionados a la restauración en establecimientos de Alimentos y Bebidas.

- Libros y revistas que describan aspectos referenciales al tema de investigación.
- Ministerio de Turismo (Catastro, Reglamentos, Registro oficial)
- Cerra, Javier, Servicios Hoteleros, volumen, 1, 2, 3.
- Enciclopedia de Hotelería y Turismo Daly Volumen 1.
- Gallego, Jesús Felipe Manual Práctica De restaurantes.
- Peyrolón, Ramón, Gallegos, Jesús Felipe, Diccionario de Hotelería
- Tapper, Hans. El Arte de Presentar la Mesa.
- Registro Oficial (Ministerio de Turismo).
- Reglamento de Establecimientos de Comidas y Bebidas.
- Catastro del Ministerio de Turismo ( Pichincha )
- [http://www.quito.gov.ec/municipio/alcalde/m\\_alc\\_ges\\_qpcultural3.htm](http://www.quito.gov.ec/municipio/alcalde/m_alc_ges_qpcultural3.htm)
- [http://www.emsat.gov.ec/noticia\\_16.html](http://www.emsat.gov.ec/noticia_16.html)
- Cueva, Illescas Carmen, Diagnostico Pedagógico y Orientación Educativa.
- Dr. C. Jorge A. Forgas Brioso, M. Sc. Diseño Curricular por Competencias: Una alternativa para la formación de un técnico competente.
- INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización), FENACAPTUR09,versión 6;2006-25-09
- Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003.

## **MATERIAL DIDÁCTICO**

- Grabadora.
- Pizarrón y tiza líquida.
- Hojas de trabajo.
- Encuestas
- Esferográficos.

## ENCUESTAS PARA DUEÑOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

### A) RECURSOS HUMANOS

#### 1. EL NÚMERO DE PERSONAL QUE LABORA EN:

	FEMENINO	MASCULINO
SERVICIO	.....	.....
COCINA	.....	.....
ADMINISTRACIÓN	.....	.....

#### 2. FORMACIÓN :

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| A) BACHILLER..... | B) TÉCNICO..... |
| C) NINGUNA.....   | D) OTRAS.....   |

#### 3. ¿CUANDO FUE SU ÚLTIMA CAPACITACIÓN?

- a. 1 MES .....
- b. 2 MESES .....
- c. 3 MESES .....
- d. 6 MESES .....
- e. NUNCA .....

#### 4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA ESTARÍA DE ACUERDO QUE FUERA LA CAPACITACIÓN?

- A) MENSUAL....      B) TRIMESTRAL.....      C) SEMESTRAL.....

#### 5. ¿QUÉ PARÁMETROS UTILIZA USTED PARA SELECCIONAR AL PERSONAL QUE LABORA?

- EXPERIENCIA.....      APARIENCIA PERSONAL.....      FORMACIÓN.....

6. ¿CUENTA SU RESTAURANTE CON UN MAITRE?

SI..... NO....

7. ¿QUÉ FUNCIONES CUMPLE EL MAITRE?

PREPARACIÓN DE MANJARES FRENTE AL CLIENTE .....

UBICACIÓN DE CLIENTES EN LA MESA .....

SUGERENCIA DE PLATOS .....

NINGUNA .....

TODAS LAS ANTERIORES .....

8. ¿EL PERSONAL DEL RESTAURANTE DISPONE DE BAÑOS INDEPENDIENTES PARA HOMBRES Y MUJERES?

SI..... NO.....

9. ¿DE CUÁNTAS MESAS SE ENCARGA UN MESERO?

10 .....

5 .....

6 .....

8 .....

OTROS .....

10. ¿QUÉ FUNCIONES CUMPLE EL MESERO?

TOMA LA COMANDA .....

DESBARASADO DE LA MESA .....

SERVIR A LA MESA .....

LLEVAR EL MENAJE DEL OFFICE A LA COCINA .....

TODAS LAS ANTERIORES .....

NINGUNA .....

**11. ¿SU PERSONAL DISPONE DE UNIFORMES?**

SI.... NO.....

**B) CLIENTES**

**1. ¿ENTRE QUE EDADES ESTÁN LOS CLIENTES QUE VISITAN EL RESTAURANTE?**

18-30 AÑOS .....  
30-50 AÑOS .....  
50- EN ADELANTE .....

**2. ¿CON QUÉ FRECUENCIA LLEGAN?**

PERMANENTEMENTE .....  
DE VEZ EN CUANDO .....  
UNA SOLA VEZ .....

**3. ¿QUÉ TIPO DE GENTE VISITA MÁS SU ESTABLECIMIENTO?**

TURISTAS NACIONALES .....  
TURISTAS EXTRANJEROS .....  
DEL SECTOR .....

**4. ¿CONOCE LOS 5 GRUPOS DE ALIMENTOS QUE CONFORMAN LA CARTA?**

SI..... NO....

**5. ¿SOLICITAN LA CARTA DE BEBIDAS?**

SI..... NO.....

6. ¿CONOCEN EL TIPO DE BEBIDAS QUE OFRECEN?

SI.... NO.....

7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SOLICITAN BEBIDAS ALCOHÓLICAS?

SIEMPRE .....

NUNCA .....

RARA VEZ .....

8. ¿LA CARTA INCLUYE EL PRECIOS DE LOS PLATOS Y BEBIDAS?

SI..... NO.....

### C) INFRAESTRUCTURA

1. EL ESTABLECIMIENTO DISPONE DE UN OFFICE:

SI..... NO....

2. ¿LA COCINA ESTÁ DIVIDIDA EN COCINA CALIENTE, FRÍA Y UNA ÁREA PARA PASTELERÍA?

SI..... NO....

3. ¿A QUÉ CATEGORÍA PERTENECE EL RESTAURANTE?

LUJO .....

PRIMERA .....

SEGUNDA .....

OTRAS .....



4. ¿EL LUGAR ESTÁ DISEÑADO O CONSTRUIDO CON EL FIN DE FUNCIONAR COMO RESTAURANTE?

SI..... NO.....

5. ¿EL RESTAURANTE TIENE ENTRADAS PARA CLIENTES INDEPENDIENTES DE LA DEL PERSONAL DE SERVICIO Y MERCADERÍA?

SI..... NO....

6. ¿EL MOBILIARIO DEL ESTABLECIMIENTO ES EL ADECUADO A SU CATEGORÍA?

SI..... NO....

7. TANTO LA MANTELERÍA COMO LAS SERVILLETAS QUE USAN SON DE:

TELA	.....
PAPEL	.....
TODAS LAS ANTERIORES	.....
OTROS	.....

8. ¿EN CADA SECTOR DEL RESTAURANTE ESTÁ UBICADO UN APARADOR?

SI..... NO....

9. ¿QUÉ TIPO DE MESAS SON LAS QUE UTILIZAN?

REDONDAS .....

CUADRADAS .....  
RECTANGULARES .....

**10. ¿QUÉ TIPO DE LOZA UTILIZAN EN EL RESTAURANTE?**

PORCELANA .....  
METÁLICO .....  
PLÁSTICO .....

**11. ¿QUÉ ASPECTOS TOMA ENCUENTA PARA EL USO DE LA CRISTALERÍA DEL RESTAURANTE?**

DEACUERDO A LA BEBIDA QUE SIRVEN .....  
POR NECESIDAD .....  
OTRAS .....

**12. ¿CUÁLES SON LAS PIEZAS UTILIZADAS EN EL PETIT MENAGE?**

SALERO .....  
PIMENTERO .....  
FLORERO .....  
CENICERO .....  
TODAS LAS ANTERIORES .....  
OTRAS .....

**13. ¿QUÉ TIPO DE CUBERTERÍA UTILIZA?**

PLATA .....  
ORO Y PLATA .....  
ACERO INOCIDABLE .....  
OTROS .....

**14. ¿CON QUÉ EQUIPO DE APOYO CUENTA EL RESTAURANTE PARA EL SERVICIO?**

- CARROS PARA EL SERVICIO .....
- CALENTADORES .....
- MESAS DE BUFFET .....
- TODAS LAS ANTERIORES .....
- OTROS .....

**15. ¿CUÁLES SON LAS DEBILIDADES O FALENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RESTAURANTE?**

.....  
.....

## ENCUESTA PARA EL CLIENTE

1. ¿CÓMO LE PARECE EL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO?

EXCELENTE .....  
MUY BUENA .....  
BUENA .....  
MALA .....

2. ¿ESTÁ SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE OFRECEN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO?

Si..... No.....

3. ¿CREE USTED QUE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CUENTAN CON INFRAESTRUCTURA ADECUADA?

Si..... No.....

4. ¿ES IMPORTANTE PARA USTED QUE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO ESTÉN CALIFICADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO?

Si..... No.....

5. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DE SERVICIO DEBE SER CAPACITADO PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE?

Si.....

No.....

6. ¿QUÉ OTRAS ALTERNATIVAS LE GUSTARÍA QUE OFREZCAN ESTOS ESTABLECIMIENTOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO?

PARQUEADEROS .....

JUEGOS INFANTILES .....

AREAS VERDES .....

TODAS LAS ANTERIORES .....

7. ES IMPRESCINDIBLE QUE EL PERSONAL DE UN RESTAURANTE LO ATIENDA CON:

RAPIDEZ .....

EFICIENCIA .....

BUENA ACTITUD .....

8. ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES ES DE CALIDAD?

SI.....

NO.....

9. ¿LOS PLATOS QUE SE SIRVEN TIENEN UNA ADECUADA DECORACIÓN Y LAS PORCIONES NORMALES?

SI.....

NO.....

**10. ¿CREE QUÉ LOS RESTAURANTES DEBEN TENER UNA SECCIÓN DE FUMADORES?**

SI.....

NO.....

**11. ¿CREE USTED QUÉ LOS PRECIOS ESTÁN AL ALCANCE DE TODO STATUS SOCIAL?**

SI.....

NO....

**12. ¿CREE USTED QUÉ EL CLIENTE SELECCIONA UN RESTAURANTE DE ACUERDO A SU INFRAESTRUCTURA?**

SI.....

NO....

**13. ¿ES IMPORTANTE QUÉ LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS TENGAN UNA EXTENSA VARIEDAD DE PLATOS PARA QUE EL CLIENTE PUEDA ELEGIR SU MENÚ?**

SI....

NO....

**14. ¿CONSIDERA NECESARIO QUE LOS MESEROS ESTÉN EN CAPACIDAD DE SUGERIR SU ALIMENTO Y BEBIDA?**

SI.....

NO....

**15. ¿CONSIDERA NECESARIO QUE EL MAITRE ESTÉ EN CAPACIDAD DE SUGERIR SU ALIMENTO Y BEBIDA. Y PREPARAR MANJARES FRENTE AL CLIENTE?**

SI.....

NO.....

## FICHA DE OBSERVACIÓN.

### EVALUACIÓN DEL AREA DE RESTAURACIÓN DE LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORIA DEL CENTRO HISTORICO DE QUITO.

ESTABLECIMIENTO:

FECHA:

RANGOS A OBSERVAR	SI	NO	BUENA	MALA
Entradas para clientes independiente de la del personal de servicio y de mercadería				
Vestíbulo con guardarropa, teléfono y servicios higiénicos independientes para hombres y mujeres				
<b>Comedor con superficie adecuada al servicio capacidad y categoría</b>				
Cocina con: Office				
Almacenes o bodega				
Cámaras frigoríficas				
Cuartos fríos para: carnes, pescados, verduras				
Mesa caliente				
Fregaderos				
Extractores de humo y olores				
<b>Mobiliario:</b>				
Alfombras				
Lámparas				
Tapicería				
Vajilla				
Cristalería				
Mantelería				
Servilletas de tela				
Servilletas de papel				



Aire acondicionado y/o calefacción				
Ascensor si está situado en la planta superior				
Escalera si tuviera más plantas				
Dependencia del personal de servicio: Comedor, vestuario, servicios higiénicos para hombres y mujeres.				
<b>Servicio</b>				
Carta de platos: primer grupo de entradas y tres sopas o cremas				
Segundo grupo de verduras, huevos y fideos con cuatro variedades				
Tercer grupo de pescados con cuatro variedades				
Cuarto grupo de carnes y aves con cuatro variedades				
Quinto grupo de postres dulces, helados, quesos y frutas con cuatro variedades				
Carta de vinos para cada grupo de comidas				
<b>Personal</b>				
Maitre o jefe de comedor con conocimientos de idiomas				
Personal suficiente y uniformado				
Los meseros se encargan de estaciones de seis mesas				
Salida de emergencia				

## **CAPITULO I**

### **CENTRO HISTÓRICO DE QUITO**

#### **1.1. RESEÑA HISTORICA**

EL Centro Histórico de Quito, catalogado como el lugar físico, histórico, económico y político, más importante del Ecuador; se ha transformando con el paso del tiempo en el sitio más visitado por los turistas nacionales y extranjeros.

Quito, ciudad de delicados contrastes y poseedora de un gran acervo cultural e histórico, lleno de templos y edificios de una arquitectura emblemática de la colonia y lugar donde se desarrolla la vida con mucha intensidad, al ser la capital de la República por más de cuatro siglos. El área moderna en la actualidad es motivo de orgullo, pues cuenta con edificaciones modernas y de gran belleza, que la han ubicado en el estatus de las más importantes capitales de Sudamérica.

La ciudad de San Francisco de Quito, fundada en 1534 por el español Sebastián de Benalcázar fue desde mucho antes de la colonia, un punto estratégico de confluencia comercial y ceremonial de los pueblos indígenas, y al comenzar el siglo XVI se había convertido en uno de los centros administrativos del Imperio Inca. Viendo todo este potencial, los conquistadores españoles convirtieron a esta ciudad en Obispado (1545) y en Real Audiencia (1575). Y datan precisamente de esa época conventos como: la Concepción, San Agustín, San Francisco, La Merced y Santo Domingo, que se conservan hasta el día de hoy, junto a otras cien edificaciones monumentales.

Tiempo después de convirtió en la sede de la Real Audiencia, para luego en 1830 convertirse en la capital de la República del Ecuador. A partir de entonces, éste poblado construido en estilo colonial español, sufrió algunas modificaciones, sobre todo en el período presidencial de Gabriel García Moreno, quien en 1870 ordenó realizar varias adecuaciones y la construcción de nuevos edificios de corte neoclásico. Época en que se sustituyó la mayor parte de las edificaciones del Centro Histórico, adquiriendo su aspecto actual.

El deterioro de este maravilloso lugar empezó en 1930, cuando inició el desplazamiento de las familias adineradas que habitaban el Centro de Quito, hacia las nuevas y modernas urbanizaciones ubicadas en el norte de la misma ciudad; quedando abandonados varios edificios que posteriormente serían arrendados y ocupados por pobladores pobres y migrantes del campo.

La Empresa de Desarrollo del Centro Histórico, al preocuparse por la restauración y conservación de calles y plazas de ésta ciudad, implementa una estrategia de optimización de recursos estéticos, arquitectónicos, naturales y fundamentalmente humanos, que estimulen y potencien el turismo; invitando a propios y extraños a visitar el Centro Histórico, en un viaje al pasado.

Cabe resaltar que para lograr un desarrollo pleno, los miembros de la Policía Municipal, han sido capacitados no solo para brindar seguridad sino también para orientar y guiar adecuadamente en el descubrimiento de la ciudad. Para ellos han sido instruidos en aspectos: históricos, turísticos, de relaciones humanas, además de dominar los aspectos históricos, hablan inglés y francés. Estos guías son una buena y adecuada compañía, pues además de guiar adecuadamente a los visitantes, proporcionan la seguridad necesaria.

Quito Colonial como casi todos los centros históricos de las ciudades latinoamericanas es la expresión arquitectónica de diversos estilos, que va desde fines del siglo XVII hasta las últimas décadas del siglo pasado.

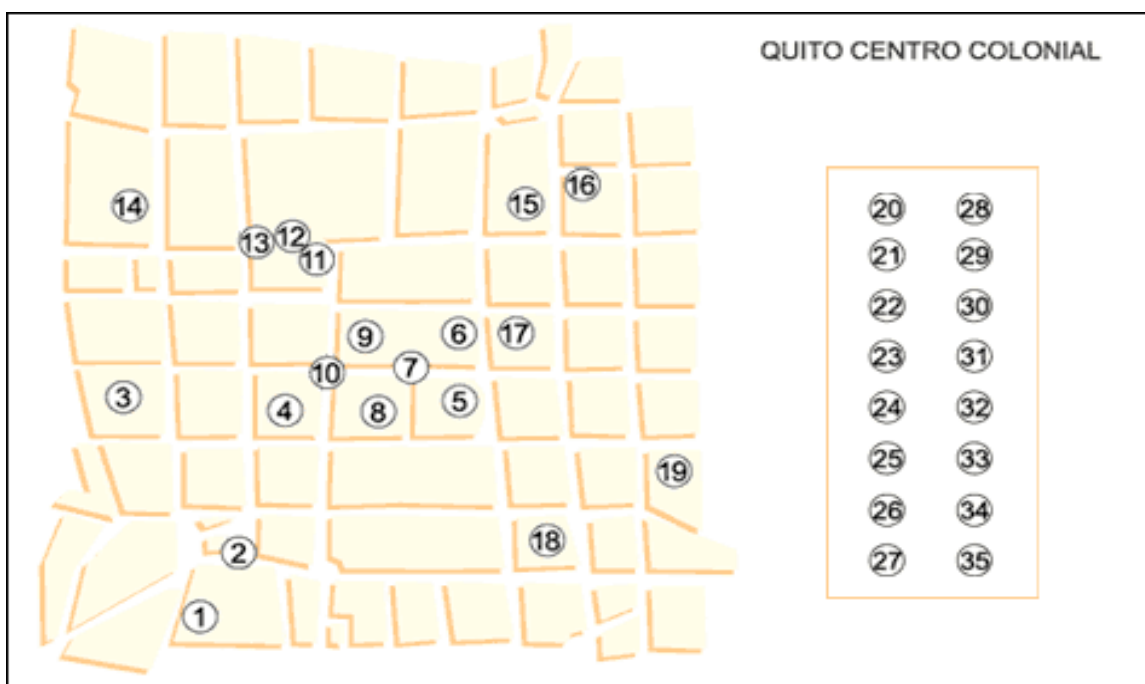
Subsisten también algunos ejemplos de arquitectura civil y religiosa del siglo XVI.

Declarada por UNESCO en 1978 “Patrimonio Cultural de la Humanidad” en reconocimiento a la riqueza artística de su “Casco Colonial”, que cuenta con casas de arquitectura colonial, monumentos, plazas, iglesias, y conventos en cuyos interiores se conservan pinturas y esculturas realizadas por artistas pertenecientes a la Escuela de Arte Quiteño. El Centro histórico también conocido como Quito Colonial está vigilado por la Virgen de Quito, ubicada en lo alto de la Loma del Panecillo.

## 1.2. UBICACIÓN

El Centro Histórico de Quito se encuentra ubicado en el centro sur de la capital, sobre una superficie de trescientas veinte hectáreas, y es considerado uno de los más importantes conjuntos históricos de América Latina. Tiene alrededor de 130 edificaciones monumentales donde se aloja una gran diversidad de arte pictórico y escultórico, principalmente de carácter religioso, inspirado en un multifacética gama de escuelas y estilos y cinco mil inmuebles registrados en el inventario municipal de bienes patrimoniales.

## 1.3. ITINERARIO EN EL CENTRO HISTÓRICO



- 1 Iglesia de Santo Domingo
- 1 Museo de Santo Domingo
- 2 San Juan de Dios o el Hospital-  
Museo de la Ciudad
- 3 Casa Museo Sucre
- 4 Palacio Arzobispal
- 5 Palacio Presidencial
- 6 Catedral de Quito
- 7 Iglesia de El Sagrario
- 8 Centro Cultural Metropolitano
- 9 Iglesia de la Compañía
- 10 Museo de San Francisco
- 11 Iglesia de San Francisco
- 12 Capilla de Cantuña
- 13 Iglesia de Santa Clara
- 14 Basílica de la Merced
- 15 Museo de Arte Colonial
- 16 Convento e Iglesia de la  
Concepción
- 17 Iglesia de San Agustín
- 18 Iglesia del Carmen Bajo o  
Moderno
- 19 Basílica del Voto
- 20 Iglesia de El Tejar
- 21 Iglesia de San Blas
- 22 Iglesia de El Belén
- 23 Iglesia del Quinche
- 24 Santuario de Guápulo
- 25 Iglesia de las Madres de San  
Diego
- 26 Museo de la Universidad  
Católica
- 27 Museo Nacional del Banco  
Central
- 28 Fundación Guayasamín
- 29 Quito moderno
- 30 Calles
- 31 Plazas y plazoletas
- 32 Parques
- 33 Ruinas
- 34 Colinas, montañas, nevados y  
volcanes

## **1.4. REMINISCENCIAS SOBRE EL QUITO COLONIAL.**

Una ordenanza expedida por la alcaldía del Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, impide el acceso de vehículos al centro histórico durante los días domingos. Esta es una manera de acercar el entorno urbano colonial de la capital ecuatoriana, a los habitantes y turistas que quieran disfrutar de la ciudad caminando y otro aspecto importantísimo de señalar es, el trabajo de recuperación de la tradición popular de los barrios emblemáticos, la misma que se la difunde permanentemente a través de publicaciones y espectáculos teatrales, de títeres, musicales, etc. que se realizan en el día domingo y llamado domingos de peatonización.

### **1.4.1. SAN BLAS PRIMERA PARADA DEL TROLE**

Nos trasladamos en bus hasta la más cercana parada del trole, y en un periquete estamos en el umbral del Centro Histórico, en San Blas. Hubiéramos podido llegar hasta allí en vehículo particular pues desde hace varios meses fue habilitado como parqueadero un edificio ubicado frente al costado sur del Banco Central, pero el paseo en trole por la 10 de Agosto tiene algo de romántico.

Ya en San Blas, una mirada a la iglesia homónima, de paso hacia la Plaza del Teatro, nos pone en onda. Es una pequeña y bella construcción religiosa, ubicada al comienzo de la falda que lleva al tradicional barrio de La Tola. En su vecindad, el Grupo de Teatro Malayerba logró hacerse de una pequeña sede para sus esfuerzos actorales, y montan a menudo piezas de teatro con actores profesionales y los alumnos de su escuela de dramaturgia. Allí reinan Charo Frances, actriz española que llegó por aquí hace más de treinta años y se quedó, y Arístides Vargas, otro teatrero trashumante que vino de Argentina en las mismas y le pasó igual. Y como el destino se encargó de juntar a la del norte con el del sur, un buen día ellos decidieron que si el destino los había reunido, pues había que hacerle caso al hado. Y por eso ahora viven juntos y juntos teatran que es un gusto por estos lares, y otros de ultramar.

La pequeña Plaza del Teatro, enteramente adoquinada, data del siglo XVII. Entonces era lugar de comercios minoristas, carnicerías y hasta plaza de toros. En su costado sur se levanta el Teatro Sucre, hermosa edificación construida en el sitio de las antiguas carnicerías por los años ochenta del XIX. Terminado en 1922 para el centenario de la Batalla de Pichincha, el Teatro se estrenó con una memorable temporada de ópera italiana. Otros costados de la plaza, oriental y norte, conservan un encantador sello antiguo en sus edificaciones, aunque no sobraría una buena remodelación en algunas de ellas. Pero el costado occidental fue degradado por una fea construcción moderna destinada al comercio formal. Debí permitirlo algún alcalde 'progresista', como otros que ha sufrido la ciudad y han demolido viejas e historiadadas casonas para levantar espantosos mamotretos de cemento, cuadrados y sin gracia, en aras de un sentido del progreso por lo menos detestable.

A la izquierda, el viejo Mercado Central aparece con nueva facha y nuevas ínfulas. Construido a comienzos de los años 50 'por el Alcalde Chiriboga Villagómez', según informa doña Blanca Fanny Armas, vendedora en la Plaza Marín, y que emigró hacia el Mercado Central del recordado alcalde. Allí está desde entonces con el puesto de frutas que le ha permitido criar 8 hijos que le han dado 16 nietos. Una de las hijas tiene también su puesto de frutas, pero otros han tomado caminos distintos. Un par de nietos pequeños corretean por entre las piñas, las naranjas y las piernas de los compradores.

Mucho han cambiado las cosas en los últimos meses, según doña Blanca. El Mercado Central se había convertido en un peligroso y feo reducto donde vendedoras y compradores se las arreglaban en medio de rateros y mal vivientes para sus actividades normales. La suciedad reinaba por doquier y la incomodidad era insufrible para todos, excepto para quienes la aprovechaban para sus trapacerías. Hoy es distinto: puestos higiénicos, seguros y bien delimitados, pasillos limpios, instalaciones sanitarias adecuadas, y el infaltable altar de la Dolorosa presidiendo el recinto y alejando truhanes. Da gusto comprar, de modo que a media mañana le entramos a un tonificante batido de frutas, con huevo, malta, un tris de miel de abeja y una pizca de borojó, la fruta afrodisíaca de moda.

#### **1.4.2. DE SANTO DOMINGO A LA 24 DE MAYO**

La Plaza de Santo Domingo, en cuyo costado oriental se levanta el convento homónimo, ha sufrido varias transformaciones en las últimas décadas. Hace bastantes años, en el costado sur funcionaban algunas oficinas del Ministerio de Educación, y en torno se arremolinaban decenas de hoteluchos de mala muerte, refugio de turistas mochileros, parejas de ocasión y malosos de toda calaña. Es que cerca de allí funcionaba un paradero de buses interprovinciales y el enjambre de viajeros que llegaban a la capital requería de hospedaje barato luego de traspasar la Cuesta de los Gallinazos. Más tarde fue construida una Central de Transportes que en algo arregló el caos vehicular y la congestión. Pero no fue suficiente y el sector siguió teniendo mala fama y peor aspecto. Mientras, el Convento de Santo Domingo veía deteriorarse lentamente sus viejos muros, artesonados y ventanales, y enmohecer su riquísima biblioteca. Hasta cuando un convenio con el gobierno de Bélgica permitió la restauración de sus espacios y bienes interiores, entre ellos no solo la biblioteca sino también una valiosa colección de arte religioso. El proceso aún está en marcha pero ya se han rescatado algunos de sus más hermosos rincones y, sobre todo, su biblioteca.

Desde la plaza y pasando bajo el arco de la Rocafuerte se llega por esta hasta la Mama Cuchara, donde la Calle Larga del barrio de La Loma Grande termina en una plazoleta que prefigura el cuenco de una cuchara y en la cual una vieja casona conocida como la Clínica Pasteur es ahora el Centro Cultural Mama Cuchara. El vecindario del viejo barrio alberga también otras construcciones antiguas y hermosas, muchas de ellas restauradas por instituciones públicas y propietarios privados.

El regreso hacia el occidente nos devuelve a Santo Domingo, y allí elegimos entrar a la Avenida 24 de Mayo por la quiteñísima Calle de La Ronda. Estrecha, adoquinada y perfilada de balcones a ambos lados, la calle tiene un inocultable dejo de vetustez y romanticismo. Ya no hay cantinas de lance ni hetairas recostadas en las paredes. De modo que caminamos tranquilos hacia el costado trasero del Museo de la Ciudad.



De repente, la calle desemboca en la Avenida 24 de Mayo, dueña incontrastable de una mala fama que su actual apariencia desmiente con razones urbanísticas y arquitectónicas. El viejo reducto de mujeres de la vida, mercachifles, atracadores y borrachos, cuya mala vida dio pábulo a leyendas irreverentes como aquella de que la Virgen del Panecillo solía bajar de vez en cuando a sus cuchitriles, es hoy un majestuoso *boulevard*, ancho y espacioso, que empieza casi en la cuesta de Los Gallinazos y el Puente de la Maldonado, y va a terminar a la entrada de los túneles. Da gusto pasearse por el sector, de paso para otra plaza historiada y devota: San Francisco.

#### **1.4.3. SAN FRANCISCO, CANTUÑA, LA IPIALES**

Arduo y costoso debió ser el trabajo de reconstrucción de la Plaza de San Francisco, emprendido por el FONSAL (Fondo Nacional de Salvamento) en 1995. El atrio de la iglesia estaba en manos de vendedores de baratijas, estampas, velas, santos y lo que fuera, y en torno y en su espacio otros tantos supuestos vendedores que hacían imposible cruzarla sin riesgo. Y, en las vecindades, miles de ventas cerraban las calles de acceso que impedían vislumbrar siquiera la belleza arquitectónica del entorno. Hoy la plaza se encuentra despejada y libre, restaurado el atrio; un interesante almacén de artesanías –al interior del Tianguéz– propicia la compra de algún recuerdo y permite mitigar el calor y el cansancio con una cerveza helada en la acogedora fuente de soda y restaurante del lugar.

La famosa calle Ipiales, nombre que se había hecho extensivo al sector de ventas ambulantes que invadían calles y portones, ya no tiene la antigua connotación de mercado público. Veredas y calles han recuperado su función pública esencial: permitiendo el paso de la gente. Las ventas ambulantes se han ubicado en espacios adecuados, reconstruidos o levantados a propósito, y el Centro Histórico de Quito va adquiriendo una nueva fisonomía, acorde con su bien ganada reputación de Patrimonio Cultural de la Humanidad, declaratoria realizada por la UNESCO hace justamente 25 años.

Claro, no todo es perfecto. Mucha gente sigue haciendo en paredes y portones lo que culturalmente está acostumbrada a hacer: orinar. Con lo cual el rancio olor todavía impregna muros y puertas y enrarece el aire. A lo que se agrega otra deplorable costumbre de la gente: arrojar la basura a la calle, incluso desde autos de lujo y por personas 'de no creer', como se dice con sabrosura. Pero eso puede irse corrigiendo poco a poco, mediante campañas educativas. Pero éstas han de ser continuas y permanentes, para que así esta ciudad, que los quiteños llaman 'Tacita de Plata' o 'Carita de Dios', no se vea ensuciada y afeada por las malas costumbres enraizadas o adquiridas con el tiempo. Habrá que recordar a menudo que el burgo no es el campo y que, por lo tanto, no se requiere de abono orgánico: ni las piedras ni el cemento florecen...

Se estima que en este sector compran alrededor de 320 mil personas. El 76.8 % de las personas que compran en el Centro Histórico vienen de otros sectores de la ciudad. El 42.5 % son del Sur; el 30.6 % del Norte y el 3.7% de fuera del Distrito y extranjeros que es del 10 al 15%.

#### **1.4.4. OTROS SITIOS PARA VISITAR**

Las Iglesias abren de lunes a domingo de 07:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 15:00 a 18:00, excepto la Catedral cerrada las tardes. Las principales son:

##### **LA CATEDRAL**

De estilo neoclásico, data del siglo XII. En su interior se guardan obras de escuela quiteña y en la capilla los restos del Mariscal Antonio José de Sucre.

##### **EL SAGRARIO**

Ubicada junto a la Catedral, data de finales del siglo XVII y posee tallados de Bernardo de Legarda.

##### **CAPILLA DE CANTUÑA**

Junto a la Iglesia de San Francisco, posee joyas escultóricas de gran importancia.

## **IGLESIA DE LA COMPAÑÍA DE JESÚS**

Una de las construcciones más bellas no solo del Ecuador sino de América, es la Iglesia de la Compañía de Jesús, de estilo barroco con una decoración en la que se utilizó una tonelada de oro; su retablo barroco contiene obras de artistas de la Escuela Quiteña, su fachada fue labrada en piedra de origen volcánico donde se destacan las columnas salomónicas que flanquean su entrada, las mismas que tienen su precedente en la Iglesia de Jesús en Roma.

## **LA MERCED**

Construida a principios del siglo XVIII. Llamam la atención su Claustro con obras de Francisco Albán, en cuyo centro se encuentra una fuente coronada por una escultura de Neptuno.

## **SAN AGUSTÍN**

Data del siglo XVII. El Convento guarda obras de Miguel de Santiago, es parte de éste la Sala Capitular de gran importancia histórica por ser donde se firmó el Acta de Independencia.

## **LOS MUSEOS**

Todos los museos están abiertos al público en el horario de 09h00 a 12h00 y de 15h00 a 18h00. Esto es de martes a sábado. Los domingos, en cambio, atienden de 09h00 a 12h00.

## **NOTA.**

- En ninguna de las iglesias y en la mayoría de los museos está prohibido tomar fotografías, debido a que el flash de las cámaras fotográficas puede dañar la pintura de las obras de arte.

#### **1.4.5. PARA DISFRUTAR DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO A PLENITUD, HAY UN REQUISITO: LA VOLUNTAD DE IMAGINAR**

Imaginar una ciudad indígena de difícil acceso, localizada en un paraje de tal belleza y estratégica ubicación, que fue elegida por el Imperio Inca para levantar allí su segunda capital, y que se cree fue sacrificada al fuego para no dejar sino sus ruinas a los conquistadores españoles.

Imaginar una villa de colonizadores donde la gente tuviera que ingeniarse cada día, nuevas maneras de construir para erigir una ciudad en este suelo tan irregular, partido por quebradas aquí y allá; sacudido por terremotos con alarmante frecuencia y marcado por pendientes en todo lugar.

Imaginar una ciudad donde dos pueblos tan diferentes como la luna y el sol –el viejo y el nuevo mundo- se encontraran y construyeran algunas de las obras más representativas de períodos históricos del continente como es la iglesia de La Compañía con relación al barroco latinoamericano.

Y tras este ejercicio de imaginación, llegar a Quito, la ciudad en la Mitad del Mundo, para encontrar que la Plaza Grande –como durante la Colonia- sigue siendo el corazón de la actividad política nacional; que la iglesia de San Francisco está iluminada con las velas que los fieles vienen colocando en los altares hace casi 400 años; que en el lugar donde se fundara la primera universidad y donde luego operó un cuartel de la Real Audiencia de Quito, hoy funciona una de las bibliotecas públicas y escenario cultural más importante y dinámico de la ciudad, es una oportunidad para descubrir cómo, factores de los más diversos hacen que las creaciones humanas puedan contra el tiempo y la historia; y sigan sirviendo y fascinando a nuevas generaciones de hombres y mujeres de todo el planeta.

#### **1.5. ¿PARA QUÉ RESTAURAR EL CENTRO HISTÓRICO?**

Cuando se habla de la rehabilitación del Centro Histórico, lo primero que salta a la mente es el costo, lo que implica pensar casi inmediatamente en gasto, y no en inversión y en la responsabilidad con la que el municipio y sus agencias han

actuado en la recuperación del valor histórico de Quito. Muchas administraciones enfrentaron superficialmente los problemas de la ciudad dejando de lado los problemas reales ya que el proyecto integral de regeneración urbana generó mucha polémica en algunos sectores de la sociedad. Pero que una vez implementada demostró ante la opinión pública los beneficios que esta inversión brinda a toda la comunidad, la misma que ha sido favorecida por el comercio que genera el turismo, generando el incremento de la rentabilidad del Centro Histórico. Lo único que hace falta, es que la gente y la comunidad en general lo reconozcan.

Al hablar de “re”-habilitación o de “re”-generación, se debe asumir que hubo un proceso de deterioro, negligencia e imprudencia en el cual las élites que fueron las que orientaron y definieron la construcción de edificios residenciales, cívicos y demás, lejos de pensar en el utilitarismo y la sobriedad acorde al concepto arquitectónico de la ciudad, y más cercano a modelos de urbanización y edificación correspondientes a estilos como el Beaux-Arts francés, el Neoclásico o lo que conocemos como Republicano, generaron un eclecticismo que se lo puede constatar en el recorrido por las calles del centro histórico apreciando varias corrientes estéticas y arquitectónicas.

En estos momentos se está rehabilitando y regenerando el tejido urbano, social y económico que ha sido sistemáticamente fraccionado por la huida original de las élites de los barrios tradicionales, el abandono y posterior ocupación de los inmuebles por masas venidas del campo impulsadas por el estrangulamiento de la práctica agrícola por parte del estado central, el advenimiento de grandes cantidades de recursos económicos provenientes del petróleo, que causaron una inflación del gasto, un dispendio gigantesco de dinero en proyectos aventureros que no tenían un concepto visionario de desarrollo y de planificación urbana, ni una visión de rescate de la historia y del patrimonio; hasta que finalmente se ven en la necesidad de tomar decisiones emergentes y se crea el concepto integral de recuperación del área histórica.

Sin embargo, para la implementación de este proyecto fue necesario tomar decisiones radicales, que en muchas ocasiones fueron consideradas como poco populares y que chocaban con las posiciones e intereses de sectores como los comerciantes informales quienes pretendían que el Centro Histórico continuara

siendo un lugar en el que primaba en desorden y la anarquía, e inclusive era el espacio adecuado para el surgimiento de mafias que comerciaban con el uso de las calles y plazas.

El proyecto planteado se enfoca en que el Centro Histórico, se transforme en el catalizador del desarrollo local, no en una sociedad industrial, sino que estimule y aproveche el potencial implícito que posee, que es su riqueza, característica y esencia de la ciudad, la cultura y a través de esta el turismo.

Para utilizar de mejor manera éste recurso fue necesario poner al Centro Histórico en proceso de terapia de recuperación. No de pintura de fachadas, ni de arreglo de adoquines, sino de una motivación para el emprendimiento y el desarrollo individual, para la inversión doméstica o foránea en hotelería, centros de entretenimiento, restaurantes, museos, para el desarrollo inmobiliario y para la limitación del abuso en el uso del espacio público por parte de grupos de presión, irrespetuosos con el patrimonio e ignorantes de su importancia en el desarrollo no solo del área sino de todo el distrito.

#### **1.6. EL TRÁNSITO EN EL CENTRO HISTÓRICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

La Empresa Metropolitana de Servicios y Administración del Transporte, EMSAT, elaboró un plan de Regulación del Tránsito para el Centro Histórico del DMQ, con el propósito de ordenar la circulación vehicular y peatonal en el sector.<sup>8</sup>

Datos proporcionados por la EMSAT, luego de estudios técnicos, demuestran que el flujo total de tráfico que ingresa al Centro Histórico de Quito es de 35.297 vehículos. Con un promedio de 42 vehículos por segundo que ingresan al sector entre 06h00 y 20h00. Estas estadísticas incluyen a 18 rutas de buses y las unidades del sistema trolebús.

---

<sup>8</sup> [www.emsat.gov.ec/noticia\\_16.html](http://www.emsat.gov.ec/noticia_16.html)

### 1.6.1 SENTIDO VIAL ACTUAL

Las intersecciones consideradas de mayor flujo vehicular:

- Mejía y López
- Manabí e Imbabura
- Benalcázar y Carchi
- García Moreno y Galápagos
- Venezuela y Carchi
- Guayaquil y Caldas
- Esmeraldas y Montúfar
- Olmedo y Montúfar
- Venezuela y Loja

La concentración de flujo automotor en estas intersecciones crea un área de conflicto en el perímetro: Sucre – García Moreno – Mejía –Venezuela.

El plan de Regulación del Tránsito para el Centro Histórico del DMQ, diseñado por la EMSAT, considera dos fases para su aplicación. En una primera fase se proyecta eliminar el transporte público sobre la calle García Moreno, eliminar que taxis sin pasajeros circulen en el Centro Histórico, optimizar la operación de las unidades Tipo dentro del servicio de transporte público y reformular la circulación de la calle Venezuela.

Para la implementación de esta fase, será necesario establecer puntos de control para el ingreso de taxis vacíos y buses al sector. Las unidades de transporte público que circulan actualmente por la García Moreno lo harán por la Benalcázar. Eliminar el cruce conflictivo de la Oriente y Venezuela, exige la realización de una reforma para ampliación de vías.

La segunda fase priorizará la operación del sistema Trolebús como transporte público principal dentro del Centro Histórico de Quito, siendo la calle Guayaquil la vía exclusiva en doble sentido; se eliminará el transporte público sobre las calles:

Venezuela y Montúfar, por donde además, ya no circularán las unidades articuladas del Sistema Trolebús.

Con la ejecución de la segunda fase se optimizará la operatividad del Trole, se liberará el flujo vehicular de la calle Venezuela al pasar las unidades de transporte público por la calle Rocafuerte.

La EMSAT mantendrá informada a la ciudadanía en general acerca del inicio y avance de las obras y modificaciones viales.

## **CAPITULO II**

### **2.1. REGULACIONES DE RESTAURACIÓN**

De la investigación realizada sobre los restaurantes registrados en Quito y especialmente en el Centro Histórico de Quito, se obtuvo la siguiente información recopilada del catastro realizado por del Ministerio de Turismo de la provincia de Pichincha el año 2006, éstas referencias son valiosas para guiarnos y conocer la categorización de los restaurantes; encontrando los siguiente datos.

#### **CATASTRO**

En Quito se cuenta con:

- Restaurantes de Lujo: 10
- Restaurantes de Primera: 167
- Restaurantes de Segunda: 249
- Restaurantes de Tercera: 531
- Restaurante de Cuarta: 71



## **CENTRO HISTÓRICO**

El Centro Histórico tiene:

- Restaurantes de Lujo: 0
- Restaurantes de Primera: 9
- Restaurantes de Segunda: 12
- Restaurantes de Tercera: 36
- Restaurantes de Cuarta: 9,

### **De los nueve restaurantes de primera, siete están funcionando**

1. Restaurante Mea Culpa
2. Restaurante Cueva del Oso
3. Restaurante Hasta la Vuelta Señor
4. Restaurante Pims
5. Restaurante Kentucky Friend Chicken
6. Restaurante Chang Self Service
7. Restaurante Theatrum Quito.

### **Dos ya no funcionan**

1. Restaurante Patio Trattoria
2. Restaurante King Chicken Colonial.

### **Y finalmente tres que a futuro se los incluirá en el catastro**

1. Restaurante Octava de Corpus
2. Restaurante Cucurucho de Santa Clara
3. Restaurante Yappa

Una vez identificada la categorización manejada por el Ministerio de Turismo, es necesario constatar si estos cumplen con el reglamento y la infraestructura adecuada para la denominación que poseen, analizando las falencias y debilidades de los mismos.

Todos los establecimientos de alimentos y bebidas del Centro Histórico pertenecen a la RESTAURACIÓN COMERCIAL compuesta por las empresas que

se dedican a prestación de servicios de alimentos y bebidas, en una situación de libre mercado, de oferta variada y abierta al público en general y denominadas como: restaurantes, cafeterías, coffe –shops, bares, peñas, tabernas, discobar, etc.

El servicio que debe regir en estos establecimientos debe basarse en un conjunto de normas y detalles que le permitan obtener la categorización, la misma que debe reflejarse en la preparación y presentación del producto final hacia el comensal, pasando por la excelente presencia física del inmueble es decir: mobiliario, limpieza y cristalería, la misma que permite destacar el restaurante logrando los objetivos planteados.

## **2.2. CATEGORIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES**

Al igual que los hoteles, los restaurantes también reciben una categorización basada en varios conceptos como: Instalaciones, servicios, menú, etc. siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados.

Muchos países no cuentan con reglamentos ni estándares de categorización para los restaurantes. Por lo que es necesario tomar en cuenta algunas guías y requisitos básicos planteados como parámetros para categorizar los restaurantes.

### **2.2.1 AMBITO INTERNACIONAL**

#### **a. RESTAURANTES DE LUJO (CINCO TENEDORES)**

Este tipo de establecimientos debe tener una organización eficaz, regidas por normas y procedimientos y contar con políticas internas y externas para su manejo.

Los restaurantes de este tipo son decorados generalmente con maderas muy finas, las mesas y las sillas deben estar acordes con el concepto general de diseño; las alfombras de muy buena calidad, la música (viva o ambiental) debe

ser suave, las luces (focos y lámparas) deben ser graduables y el aire acondicionado debe ser controlado por termostato.

Los alimentos y las bebidas tienen obligatoriamente que ser de la más alta calidad, la higiene debe reinar en todas las áreas: frente, salón, cocina, baños y por último, el personal debe estar debidamente uniformado.

El personal de servicio además de estar capacitado para cada función debe ser entrenado periódicamente para garantizar un servicio eficiente y elegante.

Además se deberá contar con:

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- Guardarropa y vestíbulo o sala de espera.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Teléfono en cabinas aisladas y teléfono inalámbrico para el servicio al cliente.
- Aire acondicionado.
- Servicios sanitarios con instalaciones de lujo, independientes para damas y caballeros.
- Decoración en armonía con el rango del establecimiento.
- Buffet frío a la vista, en el comedor (opcional).
- Accesorios diversos: carros para flamear, mesas auxiliares, cubre fuentes.
- Cocina equipada con almacén, bodega, cámara frigorífica, despensa, oficina, hornos, gratinador, parrilla para pescados y carnes, fregaderos, extractores de humos y olores.
- Carta con variedad de platos de la cocina nacional e internacional y carta de vinos amplia modificada periódicamente.
- Personal debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable y/o de plata.

## **b. RESTAURANTES DE PRIMERA (CUATRO TENEDORES)**

Éste tipo de restaurantes deben contar con los siguientes requerimientos que le permitan cumplir con la categorización que se le ha dado:

- Entrada para los clientes independiente de la del personal.
- Sala de espera.
- Guardarropa (en países fríos).
- Teléfono inalámbrico.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Aire acondicionado, calefacción y refrigeración.
- Mobiliario y decoración de primera calidad.
- Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- Cocina con cámara frigorífica separada para pescados y carnes, horno, despensa, almacén, bodega, fregaderos y ventilación exterior.
- Personal debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable.

#### **c. RESTAURANTES DE SEGUNDA (TRES TENEDORES)**

Debe contar con:

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- Guardarropa.
- Teléfono inalámbrico para el servicio al cliente.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Mobiliario de calidad.
- Servicios sanitarios independientes para damas (incluye niños) y caballeros.
- Cocina con cámara frigorífica, despensa, almacén, fregaderos, ventilación al exterior.
- Carta en consonancia con la categoría del establecimiento.
- Personal de servicio debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable.

#### **d. RESTAURANTES DE TERCERA (DOS TENEDORES)**

Debe contar con:

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.

- Teléfono inalámbrico.
- Mobiliario adecuado.
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio, cristalería sencilla y mantelería con servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- Cocina con fregadero con agua caliente, cámara frigorífica o nevera, despensa y extractor de humos.
- Personal de servicio uniformado al menos con chaqueta blanca.
- Carta sencilla.

#### **e. RESTAURANTES DE CUARTA (UN TENEDOR)**

Debe contar con:

- Comedor independiente de la cocina.
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza y vidrio, cristalería sencilla, servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios decorosos.
- Personal perfectamente aseado.
- Carta sencilla.

#### **2.2.2 ÁMBITO NACIONAL**

Uno de los elementos importantes dentro de los establecimientos de restauración es la infraestructura, es decir, contar con lo necesario para ofrecer un servicio de calidad con personal capacitado, maquinaria y utensilios de primera para que el cliente se sienta satisfecho.

Los departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo<sup>9</sup>, dispondrán el estudio de evaluación de los nuevos establecimientos y empresas turísticas estableciendo a la vez la clasificación respectiva para determinar la categoría correspondiente de los tipos y subtipos de las diferentes actividades turísticas, en base a las normas y servicios que a continuación se indica:

---

<sup>9</sup> Reglamento del Ministerio de Turismo.

## **a. RESTAURANTES DE LUJO**

### **Instalaciones:**

- Entrada para los clientes independientes de la del personal de servicio y mercaderías.
- Vestíbulo con guardarropa, teléfono y servicios higiénicos, independientes para hombres y mujeres. En el vestíbulo podrá instalarse un Bar.
- Comedor con superficie, capacidad y categoría adecuada al servicio.
- Cocina con elementos acordes a su capacidad, office, almacén, cámaras frigoríficas y cuartos fríos para carnes, pescados y verduras, mesas caliente, fregaderos, extracción de humo y olores.
- Mobiliario Alfombras, lámparas, tapicería, vajillas, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.
- Aire acondicionado y/o calefacción.
- Ascensor si el establecimiento estuviese situado en planta cuarta o superior de un edificio.
- Escalera de servicio si el establecimiento tuviese más de una planta interior.
- Dependencia del Personal de Servicio comedor, vestuarios, servicios higiénicos independientes para personal, masculino y femenino.

### **Servicios:**

- Carta de Platos. Un primer grupo de entradas, con diez variedades y cuatro sopas o cremas.
  - ◆ Un segundo grupo de verduras, huevos y fideos con cinco variedades.
  - ◆ Un tercer grupo de pescados con cinco variedades.
  - ◆ Un cuarto grupo de carnes y aves con cinco variedades.
  - ◆ Un quinto grupo de postres compuestos de dulces, helados, quesos y frutas con cinco variedades.
- Carta de vinos. Con cinco variedades para cada grupo de vinos
  - ◆ vinos blancos,
  - ◆ vinos rosados,
  - ◆ vinos tintos,

- ◆ licores,
- ◆ whiskies, c
- ◆ coñac y
- ◆ champagne.
- Así como: agua, cervezas, colas, refrescos, café e infusiones.
- El servicio se hará de fuente o plato, utilizándose mesas auxiliares o guerdones rechauds o infiernillos y cubre fuentes o cubre platos para la salida de platos de la cocina al restaurante.

**Personal:**

- Un maitre o jefe de comedor con conocimientos del idioma inglés.
- Personal suficiente y uniformado con estaciones de cuatro mesas por salonero.

**b. RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORIA**

**Instalaciones:**

- Entrada para los clientes independientes de la del personal de servicios y mercancías.
- Vestíbulo con guardarropa, teléfono y servicios higiénicos independientes para hombres y mujeres.
- Comedor con superficie adecuada al servicio capacidad y categoría.
- Cocina con elementos acordes a su capacidad, office, almacenes, cámaras frigoríficas, cuartos fríos para carnes, pescados y verduras, mesa caliente, fregaderos, extractores de humos y olores.
- Mobiliario como: alfombras, lámparas, tapicería, vajilla, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.
- Aire acondicionado y/o calefacción
- Ascensor si el establecimiento está situado en planta superior a la cuarta del edificio.
- Escaleras de servicio si el establecimiento tuviera más de una planta.

- Dependencias del Personal de Servicio como: comedor, vestuarios, servicios higiénicos independientes para personal masculino y femenino.

#### **Servicios:**

- Carta de Platos.
  - ◆ Un primer grupo de entradas con variedades y tres sopas o cremas.
  - ◆ Un segundo grupo de verduras, huevos y fideos con cuatro variedades.
  - ◆ Un tercer grupo de pescados con cuatro variedades.
  - ◆ Un cuarto grupo de carnes y aves con cuatro variedades.
  - ◆ Un quinto grupo de postres, compuestos de dulces, helados, quesos y frutas con cuatro variedades.
- Carta de vinos con cuatro variedades para cada grupo de vinos blancos, rosados y tintos, licores, whiskies, coñacs, champagnes. Así como aguas, cervezas, colas, refrescos, café e infusiones.

#### **Personal:**

- Un Maitre o jefe de comedor con conocimientos del idioma inglés.
- Personal suficiente y uniformado con estaciones de seis mesas por saloner.

#### **NOTA.**

En el reglamento No 172 del Ministerio de Turismo no en todas las categorías de los restaurantes se menciona un número específico en cada servicio de platos, por lo que se recomienda una revisión de dicho documento.

### **c. RESTAURANTES DE SEGUNDA CATEGORÍA**

#### **Instalaciones:**

- Entradas, una sola para los clientes y personal de servicios y mercancías.
- Teléfono, servicios higiénicos independientes para hombres y mujeres.
- Sala comedor con superficie adecuada al servicio, capacidad y categoría
- Cocina con elementos acorde a su capacidad, frigoríficos, fregaderos, almacenes y extractor de humos.



- Mobiliario. Decoración, vajilla, cubertería, cristalería, mantelería y servilletas acordes a su categoría.
- Dependencias del Personal de Servicio. Servicios Higiénicos.

**Servicios:**

- Carta de Platos.
  - ◆ Un primer grupo de entradas con cinco variedades y dos sopas.
  - ◆ Un segundo grupo de verduras, huevos y fideos tres variedades.
  - ◆ Un tercer grupo de pescados con tres variedades.
  - ◆ Un cuarto grupo de carnes y aves con tres variedades.
  - ◆ Un quinto grupo de postres, compuestos de dulces, helados quesos y frutas con tres variedades.
- Carta de vinos con tres variedades para cada grupo de vinos blancos, rosados y tintos, licores whiskies, coñac, champanes colas, aguas, refrescos, cervezas, café e infusiones,

**Personal:**

- Personal suficiente y uniformado con estaciones de ocho mesas por salonero.

**d. RESTAURANTES DE TERCERA CATEGORÍA.**

**Instalaciones:**

- Entradas, una sola entrada para los clientes y personal de servicio y mercancías.
- Teléfono y servicios higiénicos comunes para hombres y mujeres.
- Comedor adecuado al servicio, capacidad y categoría.
- Cocina con elementos acordes a su capacidad, frigoríficos, fregaderos y bodegas.
- Mobiliario, decoración, vajilla, cubertería, cristalería y mantelería decorosa y acorde a su categoría.
- Dependencias del personal de servicio, servicios higiénicos para el personal.

**Servicios:**

- Carta de platos.
  - ◆ Un primer grupo de entradas y sopas con cuatro variedades
  - ◆ Un segundo grupo de huevos y fideos con dos variedades
  - ◆ Un tercer grupo de pescados con dos variedades.
  - ◆ Un cuarto grupo de carnes y aves con dos variedades.
  - ◆ Un quinto grupo de postres con dos variedades.

**Personal:**

- El personal en contacto con el público se presentará aseado y limpio y usando prendas apropiadas que le identifiquen con tal.

**e. RESTAURANTES DE CUARTA CATEGORÍA**

**Instalaciones:**

- Comedor independiente de la cocina y adecuada al servicio y categoría.

**Servicios:**

- Carta de platos.
  - ◆ Un primer grupo de entradas y sopas
  - ◆ Un segundo grupo de huevos y fideos.
  - ◆ Un tercer grupo de pescados.
  - ◆ Un cuarto grupo de carnes y aves.
  - ◆ Un quinto grupo de postres.

**Personal:**

- El personal en contacto con el público se presentará aseado y limpio y usando prendas apropiadas que le identifique como tal.

**2.3. RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO**

En el Centro Histórico de Quito, los restaurantes categorizados como de primera, son 9 que constan en el catastro, 3 relativamente nuevos no incluidos y 2 que

desde más o menos un año ya no funcionan. A continuación se expondrá algunas de sus características:

### **2.3.1 INCLUIDOS EN EL CATASTRO**

#### **a. RESTAURANTE MEA CULPA**

Es un restaurante encantador y espacioso instalado en el segundo piso del Edificio Arzobispal en el lado norte de la Plaza de la Independencia (Plaza Grande). Con una selección amplia de comida del mediterráneo, ofreciendo mariscos y un menú de picadas extenso. Un anuncio comunica que el traje a usarse es semi-formal.

Está ubicada en la calle Chile y Venezuela en la Plaza de la Independencia, su horario de atención es de lunes a viernes 12h30 – 15h30 y 19h00 – 23h00; sábado 19h00 – 23h00; domingo no atienden.

Los precios de la carta y una bebida para una persona van desde los 10 USD a los 16 USD como promedio. El menaje y la cristalería van en concordancia según la carta, la mantelería y el mobiliario son los señalados en un restaurante de primera.



#### **b. RESTAURANTE LA CUEVA DEL OSO**

La Cueva del Oso es un restaurante bonito para pasarse una tarde elegante, con música en vivo todas las noches y una selección amplia de platos locales e internacionales. El vestido a usarse en este establecimiento es semi-formal.

Se encuentra ubicado en el centro Histórico en la calle Chile Oe3-66 y Venezuela, su horario de atención es de lunes a sábado 12h30 – 24h00; domingo 12h00 – 16h00.

Los precios de la comida y bebida para una persona van desde los 8USD a 12 USD como promedio. El menaje y la cristalería utilizada van de acuerdo a la carta que sirven, con una rigurosa etiqueta en el servicio, el mobiliario y mantelería es impecable.



### **c. RESTAURANTE HASTA LA VUELTA SEÑOR (FONDA QUITÉÑA)**

En Hasta la Vuelta (los platos quiteños tradicionales), usted puede encontrar definitivamente la versión de platos típicos pero menos elaborados en detalles que los presentados por los restaurantes anteriores, la atmósfera es lo que hace este restaurante especial e invita a los turistas a tomar un café.

Está ubicado en la calle Chile Oe 422 y Venezuela, Plaza de Frente Independencia, C.C. Pasaje Arzobispal, Patio de Comidas 3er pisos, su horario de atención es de lunes a sábado 12h30-23h00; domingo 12h30-16h00

El precio de la comida y bebida para una persona es de 7USD a 10 USD.



#### **d. RESTAURANTE PIM'S**

Es un restaurante de comida informal que sabe conjugar distintas versiones: trattoria italiana, bistrot francés, tasca española y pub inglés, también los vinos son de distintos orígenes: chilenos, franceses y españoles. (buen ambiente).

Pim`s Panecillo además de sus ya conocidos servicios tiene destinado un lugar para artesanías exclusivas, música en vivo y eventos culturales. La ruta más sencilla para llegar es seguir por la Av. Occidental (Av. Mariscal Antonio José de Sucre) de Norte a Sur, pasando el túnel de San Diego, tome a la izquierda en la segunda esquina (Calle Huancavilca) regrese por la Av. Occidental hacia el norte 200 metros y encontrará el acceso al Panecillo del lado derecho. Siga subiendo y llegará a la cima. El Restaurante está con cara al norte a 100 metros de la estatua de La Virgen.

Su horario de atención es de lunes a sábado de 12h00 a 24h00, y los domingos y feriados de 12h00 a 18h00.

El precio de la comida y bebida para una persona es de 10 USD a 15 USD.



**e. RESTAURANTE KENTUCY FRIED CHICKEN.**

Este restaurante es un establecimiento de comida rápida en la que ofrecen combos como: Papas fritas, hamburguesas, pollo broaster, servicio a domicilio, pollos enteros, colas, postres ensaladas, helados. Este establecimiento es de self service primero se paga y el cliente lleva la bandeja con su alimento.

Está ubicado en el terminal terrestre el local # 123, su horario de atención es de lunes a viernes de 9h00 a 22h00 y sábado y Domingo de 10h00 a 22h00.

El precio de la comida y la bebida esta entre 1.50 USD a 11USD como promedio.



**f. RESTAURANTE CHANG SELF SERVICE**

Es un restaurante del servicio self service pero en este caso el cliente coge su bandeja y pasa para que le sirvan su comida; ofrece comida nacional entre ellos mariscos, sopas, etc.

Este establecimiento está ubicado dentro de un pasaje el cual no es muy vistoso, en las calles Chile 937 y Flores a un lado del almacén maratón a una media cuadra antes de bajar para la Marín, su horario de atención es de lunes a viernes de 12h30 a 20h00, sábado y Domingo de 12h30 a 20h00.

El precio de la comida y bebida para una persona va desde 2USD a 8 USD.



#### **g. THEATRUM QUITO RESTAURANT & WINE BAR**

Theatrum, ofrece una extraordinaria carta de cocina Mediterránea de Vanguardia, donde, mariscos, pescados, carnes, aves o patos, se combinan y aromatizan con finas hierbas, especias e ingredientes locales e importados. El secreto del éxito de este restaurante de Quito es su chef Julio Avendaño.

El restaurante "THEATRUM ", ubicado en la segunda planta del Teatro Nacional Sucre. Theatrum Wine Bar espera convertirse en la mejor opción para degustar vinos en Quito. Por ello, la gerencia tiene establecida una serie de beneficios y promociones para sus visitantes, entre ellos un Programa de Cliente Frecuente que será presentado próximamente, a fin de que los asiduos del lugar puedan obtener premios, descuentos y un sin fin de ventajas.

El estilo y ambiente de la decoración del THEATRUM han sido concebidos como consecuencia de un estudio de los más actuales estilos y tendencias de famosos hoteles y restaurantes en las ciudades más cosmopolitas del mundo.



Los precios van desde los 15 USD.



### **2.3.2 INCLUIDOS EN EL CATASTRO PERO YA NO FUNCIONAN**

#### **a. RESTAURANTE EL PATIO TRATTORIA**

Era el único restaurante italiano en el Pueblo Viejo. El comedor interior realmente está encantando con la madera dura, los techos altos y música en vivo en los fines de semana. La comida era típicamente italiana: el risotto con la gamba, espárrago y azafrán; el marinara de los mejillones; y scaloppini Marsala. El más interesante plato era el filete de carne con las cebollas caramelizadas y pasas en



una salsa de puerto-vino. Para el postre, pruebe la producción de la manzana rociada con la salsa del caramelo.

Estaba ubicado en la calle García Moreno 1201 y Calle de Mejía, 2 piso, su horario de atención es de lunes a martes 20h00 – 24h00 - sábado 12h00 – 24h00 y domingo 12h00 – 17h00

El precio de la comida y bebida para una persona era de 10 USD a 16 USD como promedio.



#### **b. RESTAURANTE KING CHICKEN COLONIAL**

Era un restaurante de comida rápida con servicio self service es decir que cada cliente lleva la bandeja a la mesa, previo pago. Se preparaba comida rápida como: papas fritas, pollo, bebidas como colas, jugos, etc. también ofrecían combos

Estaba ubicado en las calles Bolívar 235 y Guayaquil, su horario de atención es de lunes a viernes de 9h00 a 21h00 y sábado y domingo de 9h00 a 21h00.

El precio de la comida era de 2 USD a 8 USD, como promedio.



### **2.3.3 AÚN NO SE LOS INCLUYE EN EL CATASTRO:**

#### **a. RESTAURANTE OCTAVA DE CORPUS**

Es un restaurante ubicado en las calles Junín E2-167 Plaza de San Marcos-Quito, es un establecimiento con gastronomía de casa tiene un Wine bar y cava de San Marcos, la administración del restaurante sugiere hacer uso del Email: [octavadecorpus@yahoo.com](mailto:octavadecorpus@yahoo.com) para sus reservaciones.

Su atención es de lunes a sábado de 12h30 al cierre y domingos de 12h30 a 16h30. Precio promedio de platos es de 18 a 20 Usd. Por persona.

#### **b. RESTAURANTE CUCUROCHO DE SANTA CLARA**

El Cucurucho de Santa Clara, ubicado donde antes estaba el antiguo mercado de Santa Clara (Benalcázar y Rocafuerte). Allí el cliente prefiere el encocado de camarón, según Susy Añasco, chef del lugar. Lo que les llama la atención es su particular forma de presentación: “El plato se sirve en la mitad de un coco, con el fin de recordarle al cliente el ambiente costero y hacer que se identifique con el país”. Por ello, los platos que se ofrecen son variados y de distintas regiones del Ecuador. Después, a modo de bajativo, el visitante opta por un trago nacional. Se presenta música en vivo.

Horario de atención es de martes a sábado de 12h00 a 23h30 y domingos de 12h00 a 16h00; la decoración del lugar es elegante ofreciendo un ambiente acogedor. El precio de comida y bebida por persona es de 10 a 15USD.



**c. RESTAURANTE YAPPA**

Es un establecimiento que ofrece comida nacional e internacional que está ubicado en las calles Pampite y Chimborazo C.C. La Esquina.

Su atención es de lunes a sábado de 12h30 a 21h00 y domingo de 12h30 a 17h00. El precio de plato por persona es de 8 a 14 USD.

**NOTA.**

Estos últimos restaurantes no están registrados en el catastro de este año pero están dentro de los restaurantes que se han investigado por esta razón son parte de este documento

## CAPITULO III

### 3.1 REQUISITOS PARA FUNCIONAR COMO ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Según el reglamento del Ministerio de Turismo estos son los primeros documentos que se deben obtener para funcionar como establecimientos de alimentos y comidas.

#### 3.1.1 REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO

- Copia certificada de la escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos. Tratándose de personas jurídicas.
- Nombramiento del Reglamento Legal, debidamente inscrito en la oficina del registro mercantil, tratándose de personas jurídicas.
- Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- Fotocopia de la cédula de identidad, según sea la persona natural ecuatoriana o extranjera.
- Copia de la papeleta de votación.
- Fotocopia del contrato de compra venta del establecimiento en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.
- Certificado de búsqueda de nombre comercial, marca de productos, marca de servicios y en trámite, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón, (nombre comercial del establecimiento). Av. República y Av. Diego de Almagro (EDIF: FORUM 1er. Piso
- Fotocopia del título de propiedad (escritura de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de precios de los servicios ofertados, (original y copia).
- Declaración juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil..

### **3.1.2 PERMISOS TEMPORALES**

- Art. 52.- Del empresario temporal.- De acuerdo a la disposición contenida en el Art.11 de la Ley de Turismo, el Ministerio de Turismo concederá permisos temporales de funcionamiento, únicamente para actividades de alojamiento y de alimentos y bebidas, por un lapso no mayor de 90 días consecutivos, improrrogables, durante el mismo año calendario, sin perjuicio del cumplimiento de requisitos y obligaciones por otras instituciones en materias especializadas.
- Estos establecimientos no requieren el registro, pero si de permiso de funcionamiento temporal, que será concedido en este caso, exclusivamente por el Ministerio de Turismo.

**MINISTERIO DE TURISMO**

**SOLICITUD DE REGISTRO.**

.....a.....de.....del 2006...

Yo,..... en calidad de Representante Legal de La Empresa ..... Solicito al (a la) señor(a) Ministerio(a) de Turismo se digne de conformidad con las disposiciones legales vigentes, clasificar y registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Razón Social (Persona Jurídica).....

Nombre del Establecimiento.....

Ubicación del Establecimiento.....

Provincia Cantón Ciudad

.....

Calle No. Transversal Sector Teléfono

Fecha de constitución.....

Fecha de inicio de operaciones.....

Registro único de contribuyentes.....Número de cédula.....

Monto de inversión.....

Número de empleados.....

Número de mesas.....Número de plazas.....

Observaciones.....

Atentamente,

.....  
Propietario/Administrador/ Representante Legal.

### **3.1.3 REQUISITOS SOLICITADOS POR EL MUNICIPIO DE QUITO, PARA FUNCIONAR COMO RESTAURANTE**

Está información fue obtenida de la DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD quien es la encargada de pedir documentos para obtener el permiso de funcionamiento del establecimiento de comida y bebidas.

### **3.1.4 REQUISITOS PARA RESTAURANTES NUEVOS**

- Solicitud Valorada.
- Planilla de inspección por el Municipio.
- Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo en caso de restaurante y cafetería de (lujo y primera categoría).
- Copia de Cédula del Propietario.
- Copia de carnet de salud ocupacional.
- Copia del RUC del establecimiento.
- Certificado de funcionamiento otorgado por el cuerpo de Bomberos.
- Papeleta de Votación.
- Lista de los productos que van a elaborar.

### **3.1.5 PARA ESTABLECIMIENTOS YA EXISTENTES**

- Permiso del año anterior.
- Solicitud valorada.
- Planilla de inspección.
- Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo.
- Copia de carnet de salud ocupacional.
- Certificado de funcionamiento otorgado por el cuerpo de bomberos.
- Papeleta de votación.

- Listado de los productos que van elaborar.

### 3.1.6 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE BOMBEROS

- Comprar solicitud.
- Inspección por parte del cuerpo de bomberos del distrito Metropolitano de Quito.
- Informe por parte de ellos si cumple con todo lo pedido.
- Patente Municipal.
- Entrega del permiso en 72 horas.

#### CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO SOLICITUD DE INSPECCIÓN

Quito, a.....de.....20....

Señor  
COMANDANTE GENERAL  
CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO

Presente.-

De mi consideración

Yo,.....

Por medio de la presente solicito a usted, se digne autorizar a quien corresponda, realice el siguiente trabajo:

INSPECCIÓN  Nombre del Local.....  
.....Teléfono.....

VTO.BNO.  .....

EN PLANOS  .....

OTROS .....

.....  
.....



DIRECCIÓN

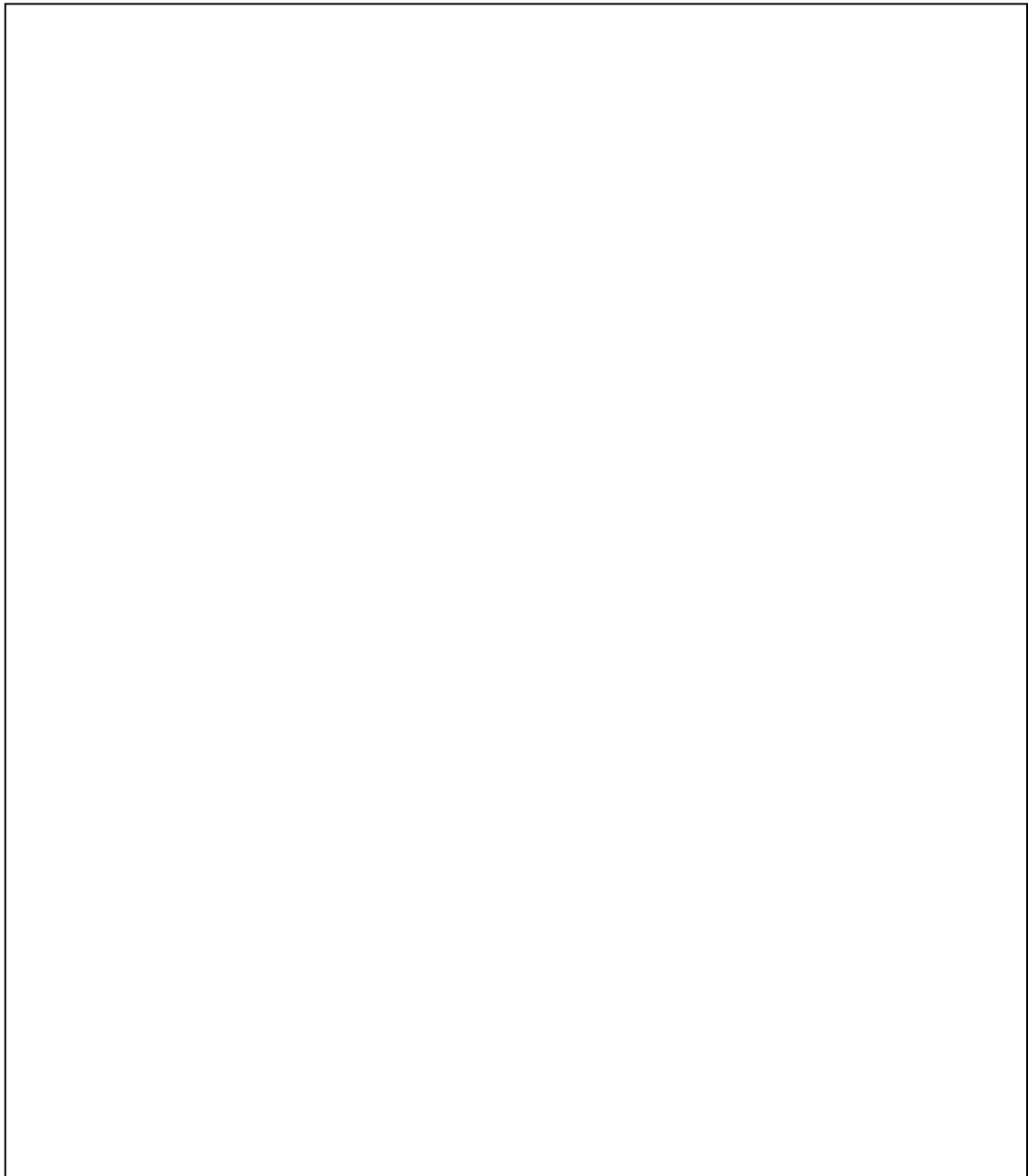
Parroquia:.....

Barrio/Urb.....Lote No.....

Calle.....No.....Intersección.....

Edificio.....Piso.....Departamento.....

CROQUIS.



Atentamente,

.....

## CAPITULO IV

### 4.1 ANALISIS DE LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORIA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO

Las encuestas se llevaron a cabo en el mes de julio del 2006, a los 10 restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito; aplicándose tanto a personal administradores como a clientes de estos locales:

- a. Para las encuestas aplicadas a los administradores se tomó toda la muestra dando un resultado de 10 encuestas.
- b. La de los clientes se toma la muestra de un aproximado; el número de comensales que llegan a los restaurantes los días: lunes, martes, miércoles y jueves y otro el fin de semana viernes, sábado y domingo, mayor concurrencia, llegando a la conclusión de aplicar 266 encuestas, basada en la fórmula que se presenta más adelante.

### 4.2 ¿QUÉ ES LA MUESTRA?

Es una parte de la población, es una selección de individuos tomados del universo o población. La muestra debe ser representativa.

#### FÓRMULA

$$n = \frac{PQ \times N}{(N - 1) \frac{E}{K} + PQ}$$

n= Tamaño de la muestra.

PQ = Constante de la varianza población equivale 0.25.

N = Tamaño Población.

E = Error máximo admisible 2%, 3%, 5% o sea 0.02, 0.03, 0.05.

K = Coeficiente de corrección de error equivale a 2.

Constituye un número absoluto de unidades seleccionadas del universo. Es necesario tener en cuenta, que uno de los factores para el error de muestreo es el tamaño de la muestra; existiendo una relación inversa entre el error del muestreo y el tamaño de la muestra.

Así = A menor error de muestreo mayor tamaño de la muestra.

A mayor error de muestreo menor tamaño de la muestra.

Los datos obtenemos de acuerdo a la facturación tomando en cuenta que abren de lunes a domingo.

Son 7 días:

L – D 30pax X 4= 120pax

V – D 50pax X 3= 150pax

270pax  
x 8 restaurantes

2160 pax

### **Comida Rápida**

L –J en horas pico 30 Pax X 4 = 120

V – D 46 pax X 3 = 138

258

X 2 restaurantes

516 pax

Con estos datos procedemos a remplazar la fórmula para obtener la muestra y por ende el número de encuestas a realizar.

1.-

$$n = \frac{540}{(2159)\left(\frac{0.0064}{4}\right) + 0.25}$$

$$n = \frac{540}{(2159)(0.0016) + 0.25}$$

$$n = \frac{540}{3.4544 + 0.25}$$

$$n = \frac{540}{3.7044}$$

$$n = 145.77$$

2.-

$$n = \frac{0.25 \times 516}{(516 - 1)\frac{(0.08)}{(2)} + 0.25}$$

$$n = \frac{129}{(515)\left(\frac{0.0064}{4}\right) + 0.25}$$

$$n = \frac{129}{(515)(0.0016) + 0.25}$$

$$n = \frac{129}{0.8240 + 0.25}$$

$$n = \frac{129}{1.0740}$$

$$n = 120.11$$

Número de encuestas a realizar: 266

### 4.3 LAS VENTAJAS DEL MUESTREO

Son las siguientes:

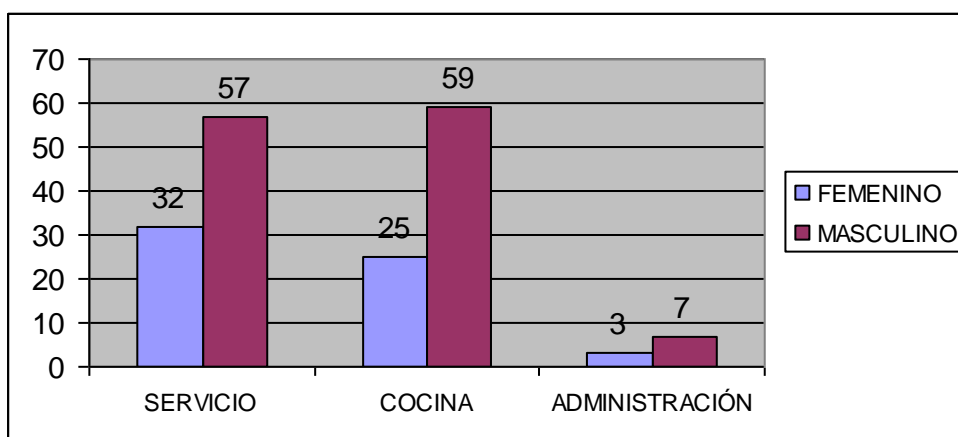
- a. Reducción de costos.
- b. Reducción de tiempo.

- c. Reducción del personal especializado.
- d. Reducción de material y espacio físico.
- e. Cuando las muestras son representativas mejora la calidad de la investigación.

#### 4.4 TABULACIÓN DE ENCUESTAS A ADMINISTRADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS

### A) RECURSOS HUMANOS

#### 1. EL NÚMERO DE PERSONAL

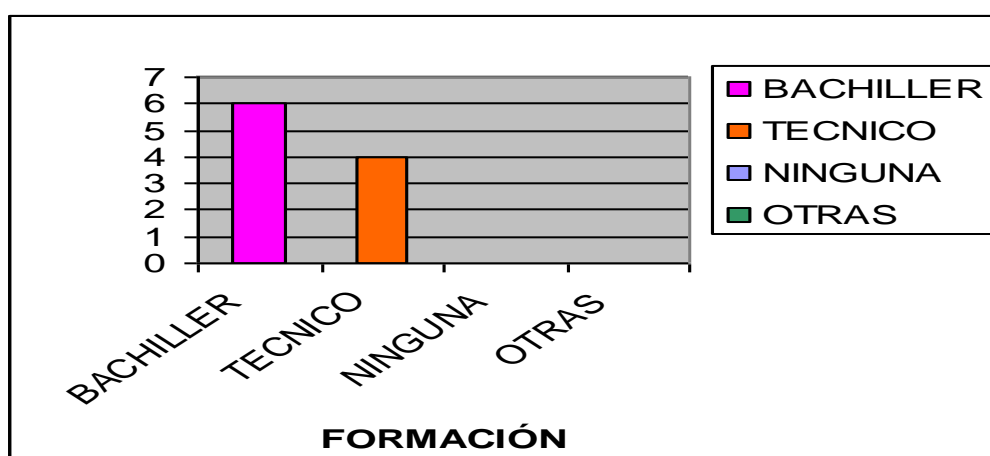


CATEGORIA	SEXO	No. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
SERVICIO	MUJERES	32	35,95%
	HOMBRES	57	64,04%
COCINA	MUJERES	25	28,08%
	HOMBRES	59	70,23%
ADMINISTRACION	MUJERES	3	30,00%

Al analizar los resultados que proporciona el cuadro estadístico con respecto al personal que labora en los establecimientos, se llega a las siguientes conclusiones:

- En el área de servicio laboran 57 hombres que representan el 64% del personal, mientras que el 35.95% de los puestos son ocupados por un número de 32 mujeres.
- De un total de 84 personas que laboran en el área de la cocina, el 70.23% de los cargos son ocupados por 59 hombres, en tanto que el restante 28.08% de los puestos corresponden a 25 mujeres
- En el departamento de administración laboran 7 hombres equivale al 70% del personal y solamente el 30% es decir 3 mujeres trabajan en esta área

## 2. FORMACIÓN

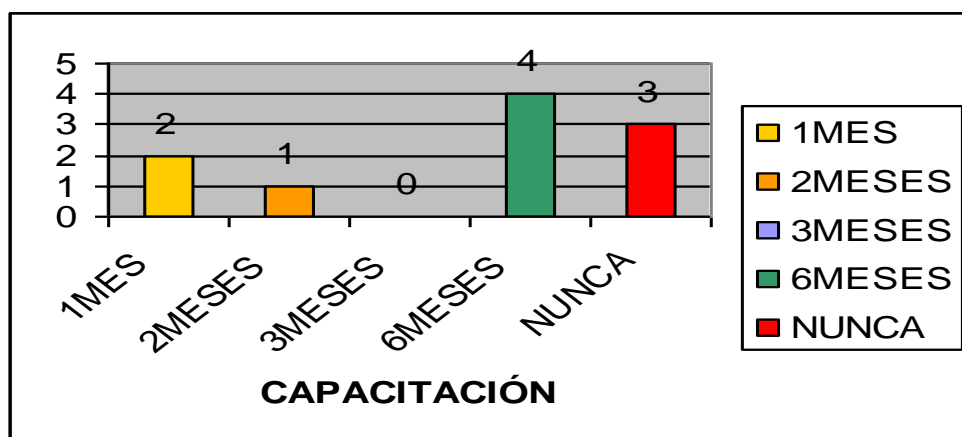


INSTRUCCIÓN	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
BACHILLER	60,00%	6
TECNICO	40,00%	4
NINGUNA	0,00%	
OTRAS	0,00%	

Cuatro administradores responden que el 40% de su personal tiene formación técnica; y seis encuestados informan que el 60% de su personal es bachiller. La evaluación de éstos resultados nos permite ratificar, la importancia de implementar procesos de formación, puesto que un factor primordial es el recurso humano que trabaja en los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico

de Quito; además se evidencia que ninguna persona ha conseguido insertarse en el mercado laboral sin tener educación formal (escolarización).

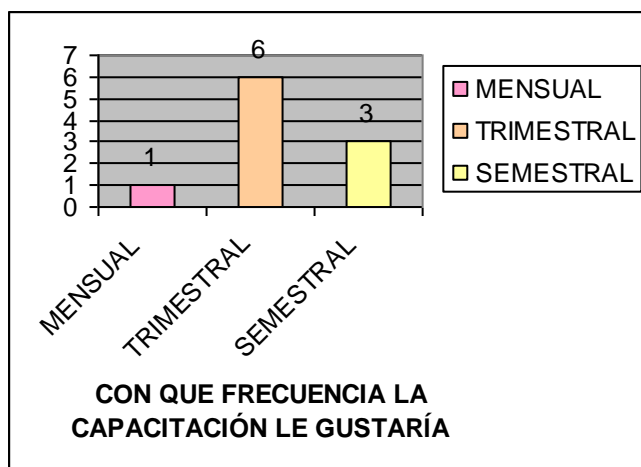
### 3. ¿CUÁNDO FUE SU ÚLTIMA CAPACITACIÓN?



TIEMPO DE LA ULTIMA CAPACITACION	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
1 MES	20,00%	2
2 MESES	10,00%	1
3 MESES	0,00%	0
6 MESES	40,00%	4
NUNCA	30,00%	3

Según el 40% de los administradores, su personal fue capacitado hace 6 meses, un 30% de los encuestados, no dieron capacitación a sus colaboradores, un 20% afirma que su última capacitación fue hace un mes y un 10% responde que hace 2 meses actualizando a su personal; de estos resultados se puede establecer que la capacitación es un factor prioritario para el mejoramiento continuo y el cumplimiento con estándares de calidad

**4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA ESTARÍA DE ACUERDO QUE FUERA LA CAPACITACIÓN?**

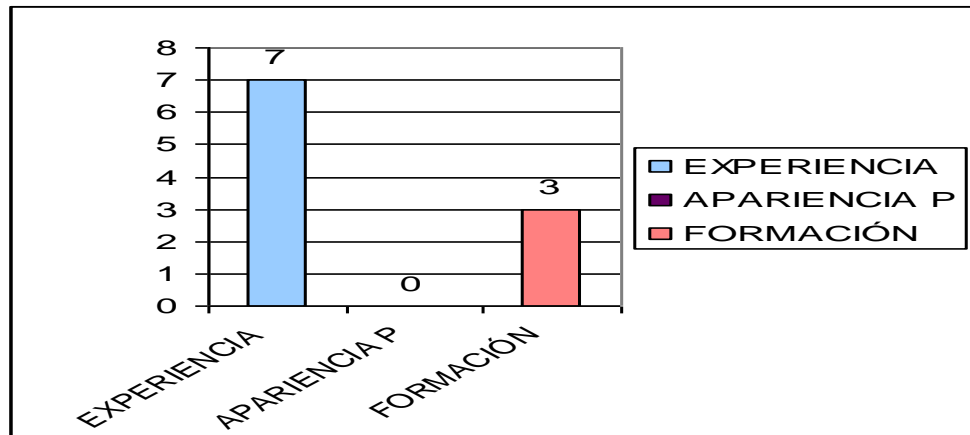


FRECUENCIA DESEA DE CAPACITACION	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
MENSUAL	10,00%	1
TRIMESTRAL	60,00%	6
SEMESTRAL	30,00%	3

Esta pregunta permite mostrar que: el 60% de los establecimientos están dispuestos a implementar procesos de capacitación para su personal cada 3 meses; el 30% es decir 3 administradores prefieren capacitar a sus colaboradores cada 6 meses y solamente el 10% de los encuestados proporcionarían entrenamiento a los trabajadores cada mes. Éste es un indicador que nos ayuda a advertir que los establecimientos perciben la importancia de la capacitación para el mejoramiento del servicio y la calidad.



5. ¿QUÉ PARÁMETROS UTILIZA USTED PARA SELECCIONAR AL PERSONAL?

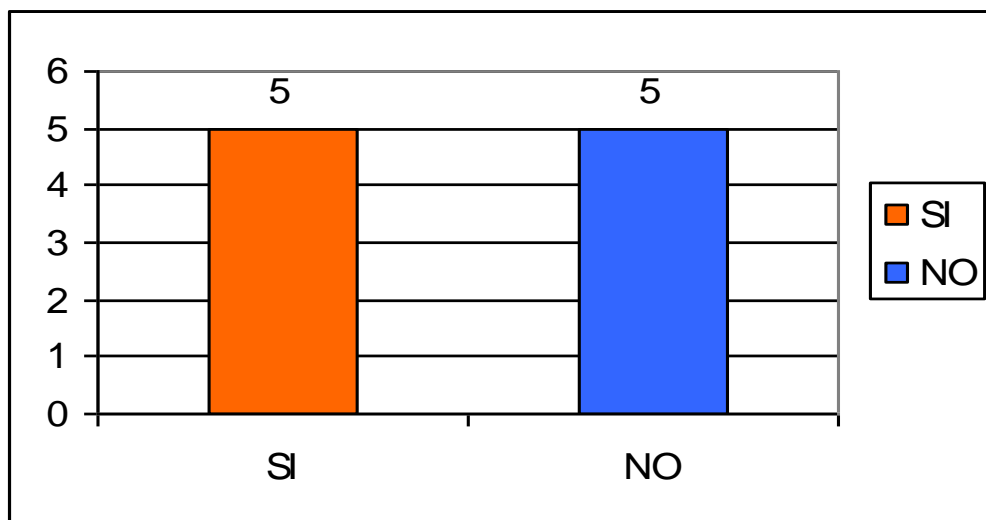


PARAMENTROS DE SELECCIÓN PERSONAL	DE	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
EXPERIENCIA		70,00%	7
APARIENCIA PERSONAL		0,00%	0
FORMACION		30,00%	3

El 70% de los encuestados responden que al momento de seleccionar a su personal dan mayor importancia a la experiencia y apenas un 30% a la formación.

Resultado que nos invita a meditar en que la capacitación es primordial y que el proceso de certificación de competencias laborales en el sector turístico permitirá de alguna manera validar esa experiencia asistemática.

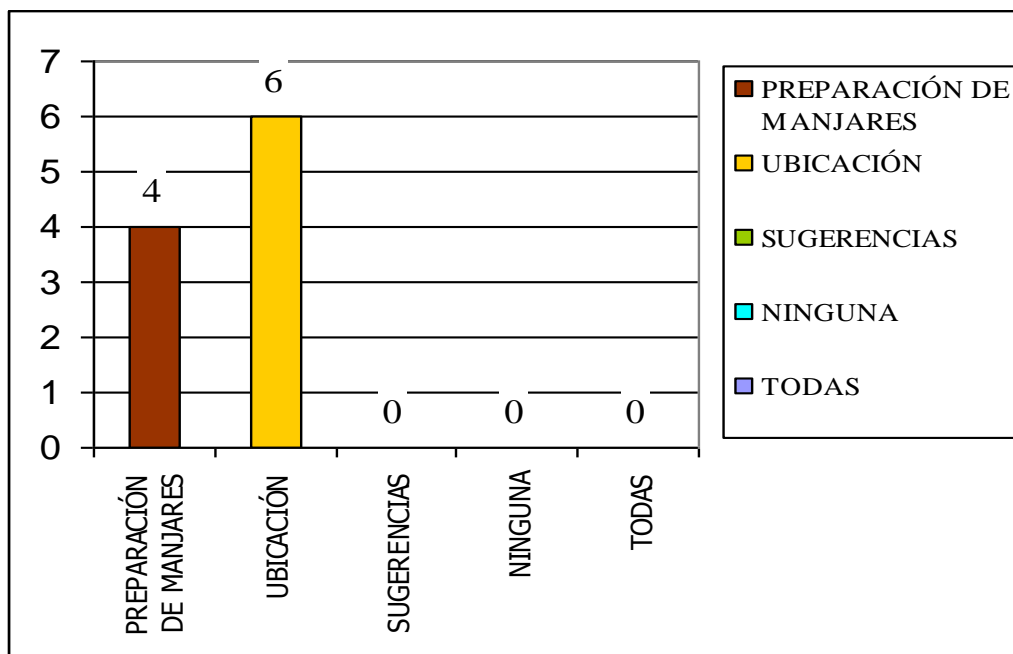
## 6. ¿CUENTA SU RESTAURANTE CON MAITRE?



PARAMENTRO	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI CUENTA CON MAITRE	50,00%	5
NO CUENTA CON MAITRE	50,00%	5

El 50% de los responsables de los establecimientos de primera categoría ratifican que sí cuenta con un Maitre. El restante 50% indican que no tienen una persona encargada en esta área, incumpliendo de esta manera con lo que establece el reglamento # 172 (instructivo para la ejecución de las normas y disposiciones del Ministerio de Turismo). Entre las empresas que no cumplen con este requisito están: KFC, Chang Self Service, Mea Culpa, Hasta la Vuelta Señor y Yappa. Siendo está una norma de presencia obligatoria de la persona de servicio (Maitre).

## 7. ¿QUÉ FUNCIONES CUMPLE EL MAITRE?

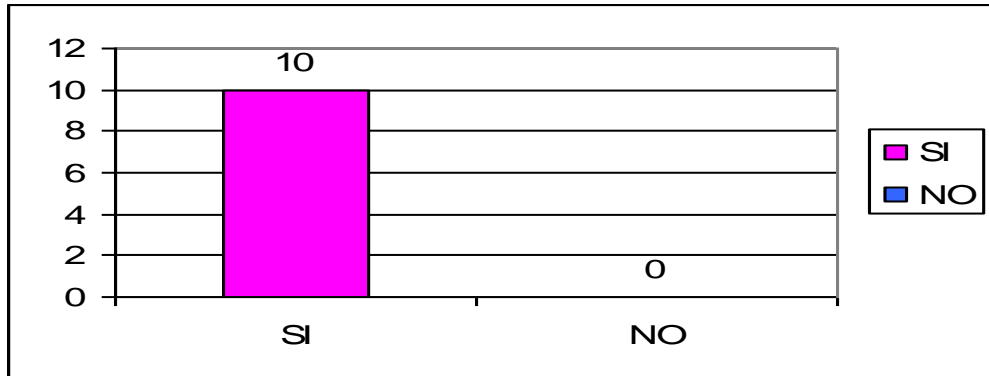


<b>FUNCIONES DE UN MAITRE</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS</b>
PREPARACION DE MANJARES	40,00%	4
UBICACIÓN	60,00%	6
SUGERENCIAS	0,00%	0
NINGUNA	0,00%	0
TODAS	0,00%	0

A la preparación de manjares se le otorga un porcentaje del 40% respondiendo cuatro personas y a la ubicación de clientes le asignan el 60% contestando seis encuestados.

Este resultado de muestra que los administradores no conocen con exactitud las funciones que desempeñan los maitres a pesar de ser un requisito del reglamento.

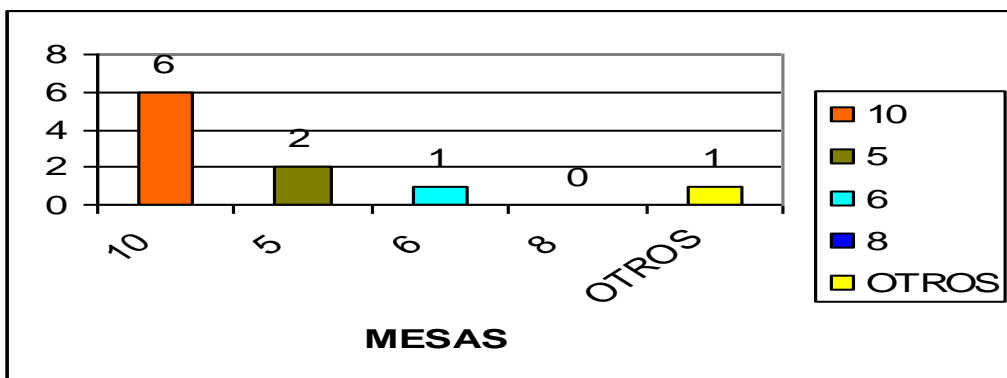
**8. ¿EL PERSONAL DEL RESTURANTE DISPONE DE BAÑOS INDEPENDIENTES PARA HOMBRES Y MUJERES?**



PARAMETRO	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI POSEE BAÑOS INDEPENDIENTES	100,00%	10
NO POSEE BAÑOS INDEPENDIENTE	0,00%	0

Todos los Restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito cumplen con este requisito que está estipulado en el reglamento # 172 emitido por el Ministerio de Turismo.

**9. ¿DE CUÁNTAS MESAS SE ENCARGA UN MESERO?**

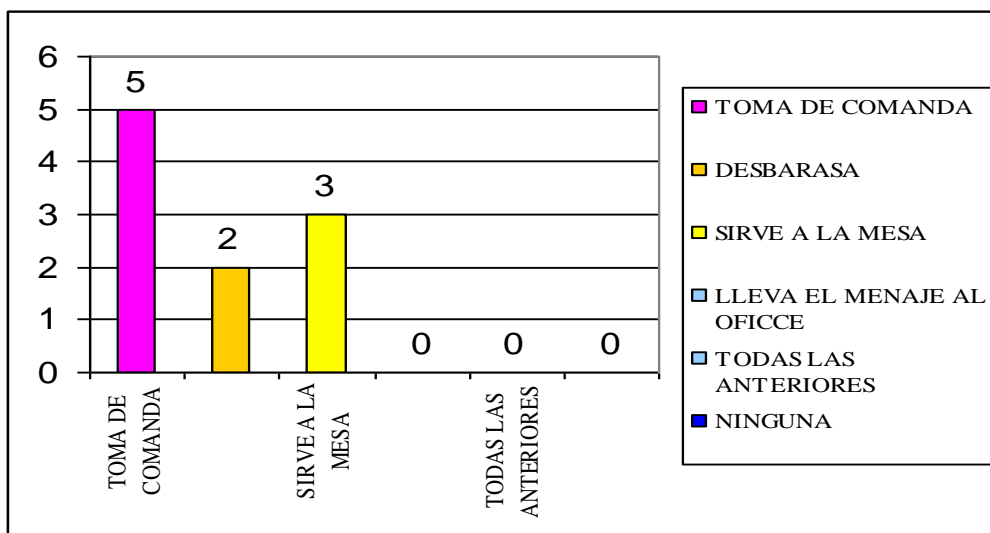


No. DE MESAS POR MESERO	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
10	60,00%	6
5	20,00%	2
6	10,00%	1
8	0,00%	0
OTRAS	1,00%	1

En está pregunta nos indica que el 60% de los establecimientos otorgan a cada mesero 10 mesas, el 20% asignan 5 mesas por mesero, el 10% 6 mesas, y el 10% estructuran sus rangos con otros valores.

El reglamento # 172 menciona que cada mesero tiene a su cargo estaciones de 6 mesas, incumpliendo en su mayoría con dicha exigencia. KFC no cumple con lo que está estipulado en este documento al igual que el Chang Self Service.

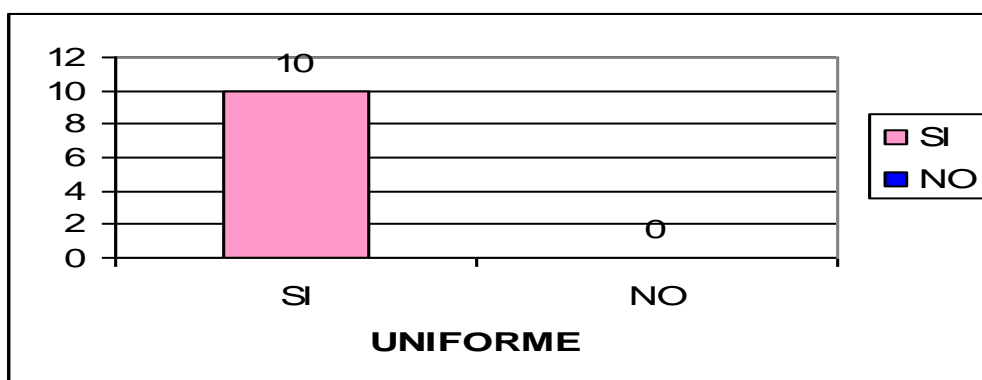
#### 10. ¿QUÉ FUNCIONES CUMPLE EL MESERO?



<b>FUNCIONES DE UN MESERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS</b>
TOMA DE COMANDA	50,00%	5
DESBARASAR	20,00%	2
SERVIR	30,00%	3
LLEVAR LOS PLATOS	0,00%	0
TODAS LAS ANTERIORES	0,00%	0

Los resultados que proporciona la pregunta son los siguientes: El mesero es el responsable de tomar la comanda, coinciden el 50% de los administradores consultados; mientras que la principal función del mesero es pasar la carta, servir a la mesa indica 30% de los encuestados y el 20% de la muestra manifiesta que desbarasar es la labor de este personal. Es decir que el personal administrativo también debe ser capacitado por la falta de conocimiento en las funciones del mesero.

#### 11. ¿SU PERSONAL DISPONE DE UNIFORMES?

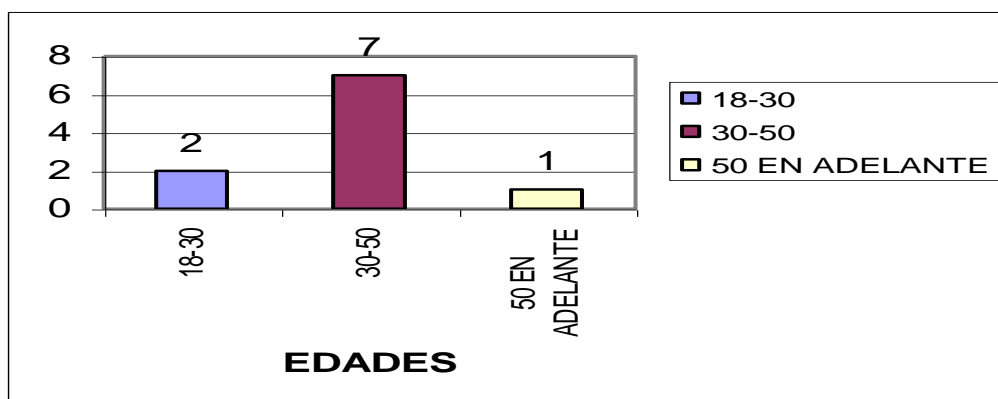


<b>PARAMETRO</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS</b>
SI POSEE UNIFORMES EL PERSONAL	100,00%	10
NO POSEE UNIFORMES EL PERSONAL	0,00%	0

En todos los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito se usan uniforme cumpliendo con el instructivo para la ejecución de normas y disposiciones dadas por el Ministerio de Turismo.

## B) CLIENTES

### 1. ¿ENTRE QUÉ EDADES ESTÁN LOS CLIENTES QUE VISITAN EL RESTAURANTE?

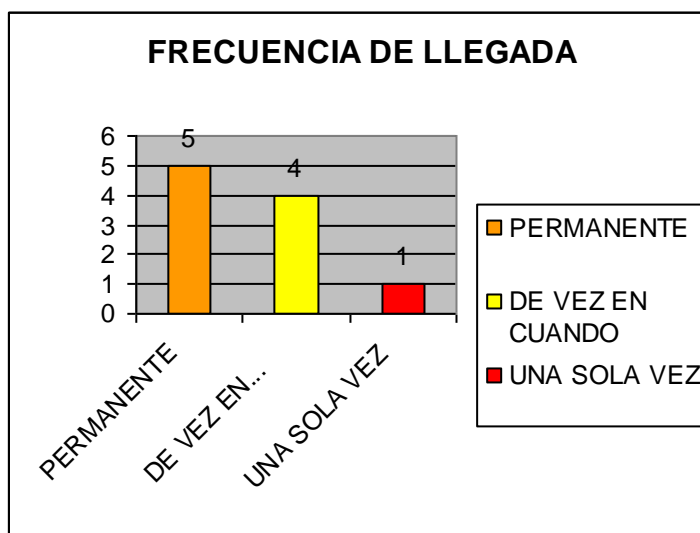


EDAD DE CLIENTES EN AÑOS	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
18 - 30	20,00%	2
30 - 50	70,00%	7
50 EN ADELANTE	10,00%	1

Los clientes que visitan estos restaurantes están entre 30-50 años con un porcentaje del 70%, de 18 a 30 años con un 20% y entre los 50 en adelante el 10%.

Con estos resultados se puede establecer que la mayor cantidad de visitantes que hacen uso de este servicio y por ende que concurren al sector Centro Histórico de Quito están entre los 30 y 50 años, abriéndose la posibilidad de desarrollar propuestas y estrategias de marketing para atraer a los otros grupos que se han señalado en la encuesta.

## 2. ¿CON QUÉ FRECUENCIA LLEGAN?



FRECUENCIA DE VISITAS POR CLIENTE	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
PERMANENTE	50,00%	5
DE VEZ EN CUANDO	40,00%	4
UNA SOLA VEZ	10,00%	1

Los encuestados afirman que el 50% de los clientes que frecuentan los restaurantes del Centro Histórico de Quito, son permanentes; y el 40% son clientes que visitan estas empresas de vez en cuando y tan solo el 10% son una sola vez.

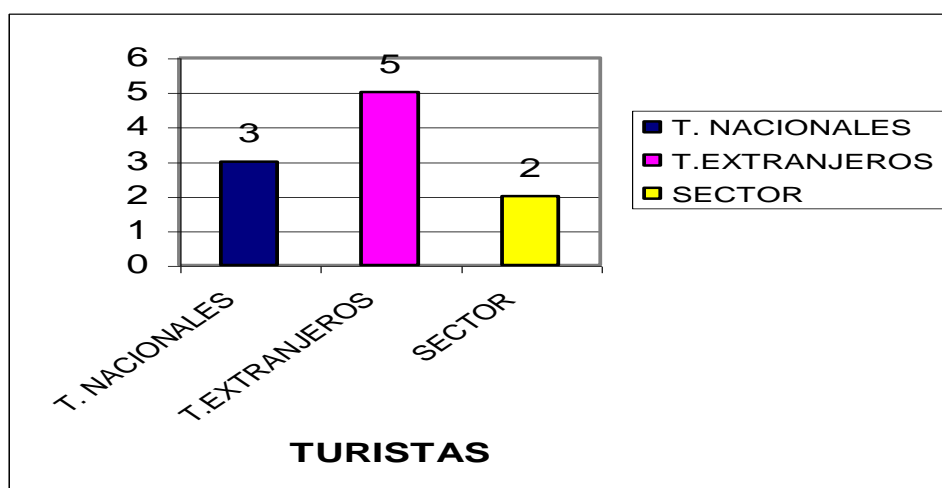
Con estos resultados extraídos de la pregunta, podemos intuir que la mayoría de los establecimientos son visitados con frecuencia por un grupo de personas que gustan del servicio que reciben, otro aspecto puede ser debido a la proximidad de los lugares de trabajo de dichos clientes y hospedaje de turistas, además de poner mucha interés en el tipo de promoción turística que hacen los establecimientos.



## NOTA.

En está pregunta se considero tanto turistas nacionales como extranjeros en un solo grupo, el momento de contestas la pregunta

### 3. ¿QUÉ TIPO DE GENTE VISITAN MÁS SU ESTABLECIMIENTO?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
TURISTAS EXTRANJEROS	30,00%	3
TURISTAS NACIONALES	50,00%	5
SECTOR	20,00%	2

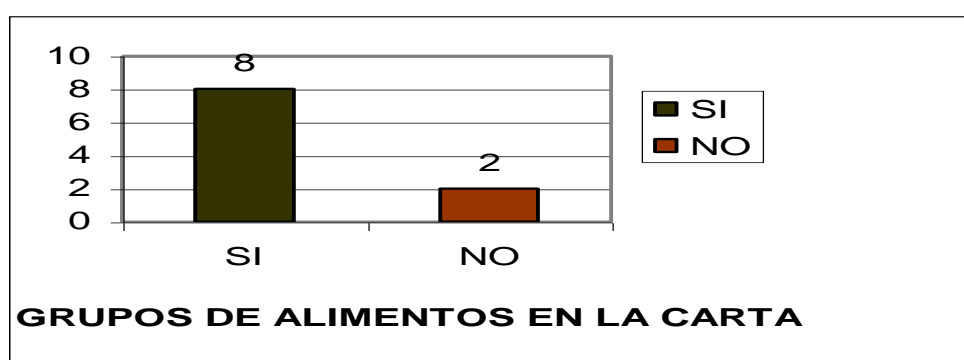
Los turistas extranjeros que visitan los restaurantes del Centro Histórico de Quito llegan a ser el 30%, los turistas Nacionales son el 50% y del sector apenas el 20%.

Con esto resultados podemos apreciar que hay un porcentaje importante de usuarios y consumidores que pertenecen a sector de turistas extranjeros, por esta razón el sector turístico del Centro Histórico de Quito debe tomar conciencia de la importancia y trascendencia de subir el nivel de formación de quienes prestan sus

servicios, mejorando la calidad del servicio, transformándose en un sector altamente competitivo con otras ciudades del mundo

También es importante señalar que el otro 50%, son consumidores nacionales y locales, merecen ser atendidos al igual que los turistas extranjeros.

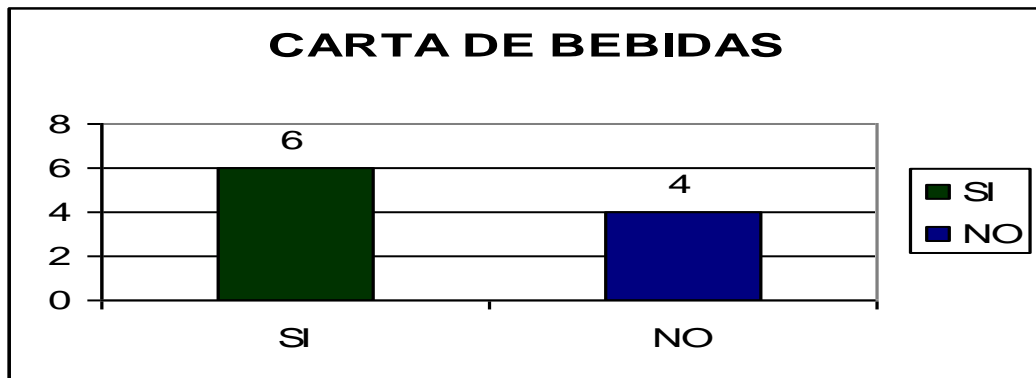
#### 4. ¿CONOCE LOS 5 GRUPOS DE ALIMENTOS QUE CONFORMAN LA CARTA?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	80,00%	8
NO	20,00%	2

El 80% de los encuestados contestó que si conocen los 5 grupos de alimentos que conforman la carta; cumpliendo con el reglamento #172 del Ministerio de Turismo; sin embargo al aplicar la técnica de observación se puede detectar que el KFC no tiene carta, simplemente exhibe un letrero informativo con su oferta, esto se debe a que es un restaurante de comida rápida y por ende no cumple con el reglamento y el Chang Self Service ofrece una carta variada pero no con todos sus 5 grupos de alimentos.

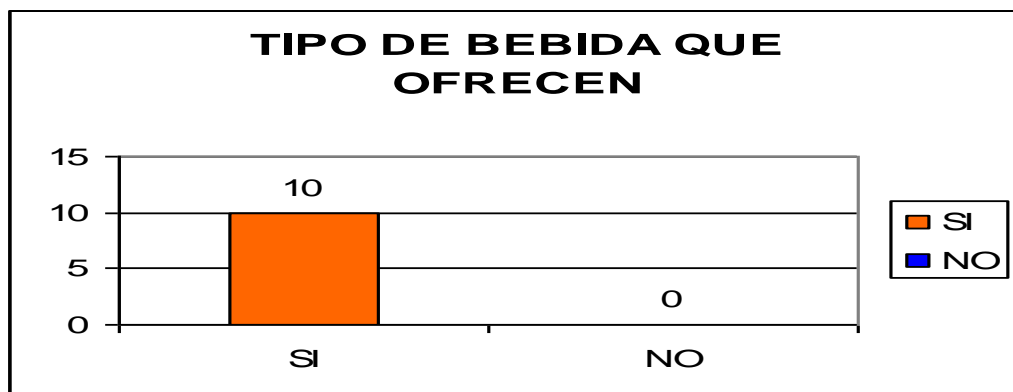
### 5. ¿SOLICITAN LA CARTA DE BEBIDAS?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	60,00%	6
NO	40,00%	4

La carta de bebidas es solicitada: por un 60% de los clientes para completar su pedido y el 40% restante no requiere de ella para realizar su orden.

### 6. ¿CONOCEN EL TIPO DE BEBIDAS QUE OFRECEN?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	100.00%	10
NO	00.00%	0

Según los administradores, todo el personal tiene conocimiento del tipo de bebidas que ofrece el restaurante, porque es parte de su trabajo, la venta de bebidas.

**7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SOLICITAN BEBIDAS ALCOHOLICAS?**

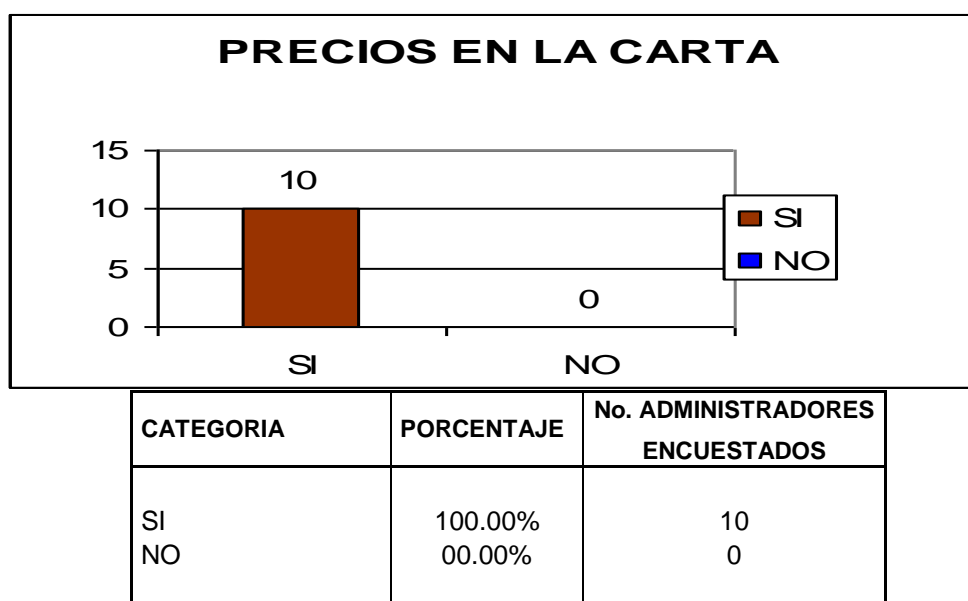


CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SIEMPRE	60,00%	6
NUNCA	20,00%	2
RARA VEZ	20,00%	2

El 60% de los encuestados responden que siempre solicitan bebidas alcohólicas, nunca el 20%, y rara vez el 20%.

Es decir que en la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas los clientes consumen bebidas alcohólicas.

## 8. ¿LA CARTA INCLUYE EL PRECIO DE LOS PLATOS Y BEBIDAS?

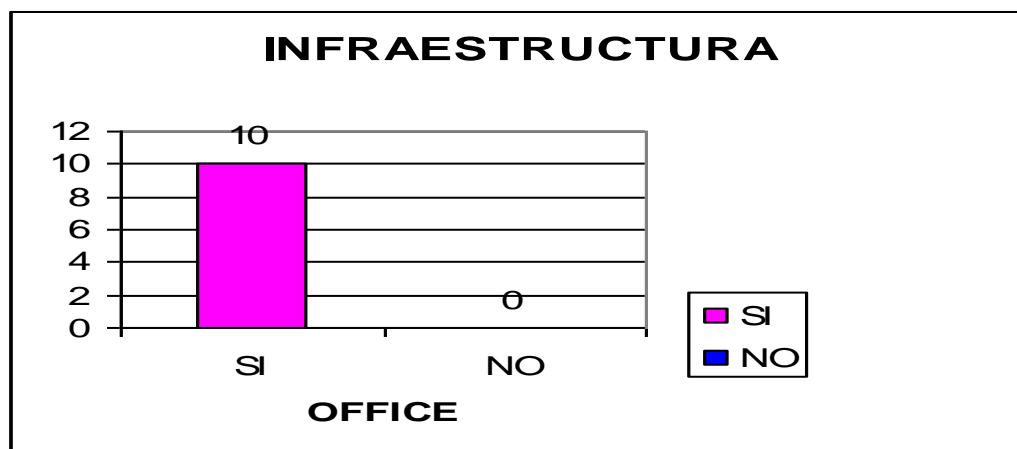


En todos los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, la carta tiene precio, dando cumplimiento al reglamento # 172 que estipula el Ministerio de Turismo.

El único establecimiento que no cumple con el reglamento es el KFC que no tiene una carta sino un letrero informativo con su oferta y precios.

## C) INFRAESTRUCTURA

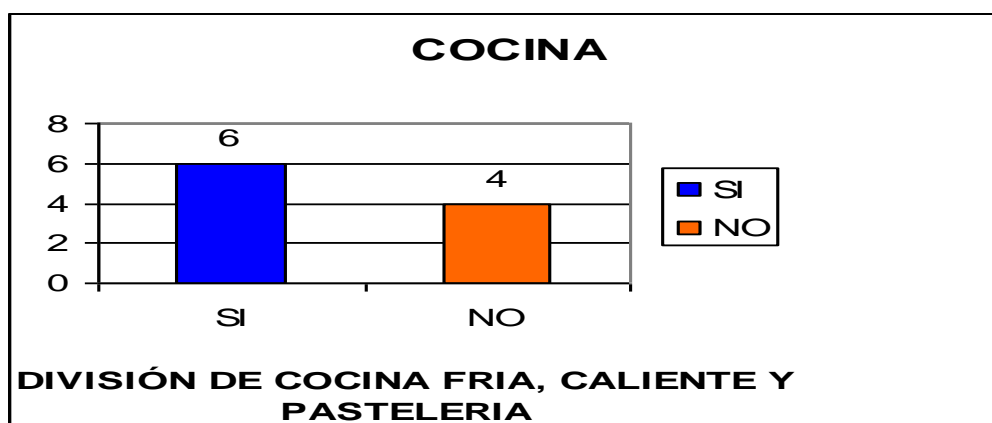
### 1. ¿ESTABLECIMIENTO DISPONE DE UN OFFICE?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	100.00%	10
NO	00.00%	0

Según los encuestados todos los restaurantes tienen un office; sin embargo mediante la técnica de observación pude determinar que está información no es verdadera porque no todos disponen de está área; con lo que podemos deducir que la inspección que realiza el Ministerio de Turismo no es a fondo o que sus representantes desconocen algunos aspectos.

### 2. ¿LA COCINA ESTÁ DIVIDIDA EN COCINA CALIENTE, FRÍA Y UNA ÁREA PARA PASTELERÍA?

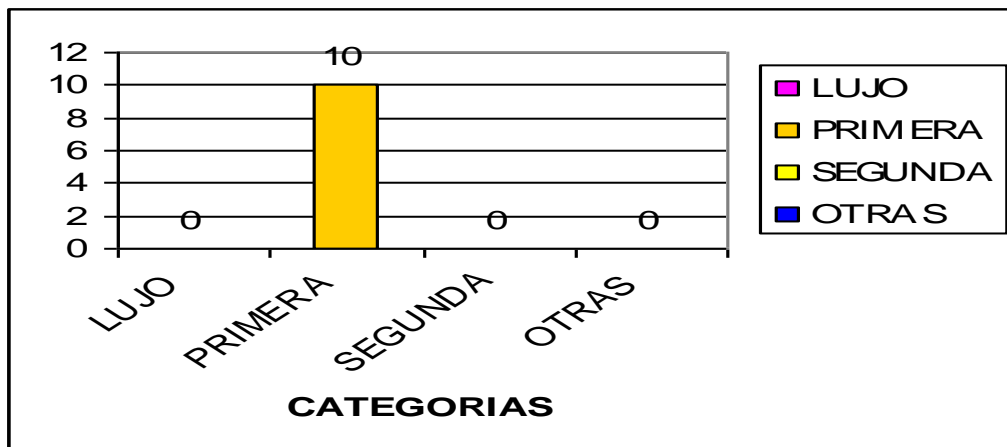


CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	60.00%	6
NO	40.00%	4

En cuanto a la organización la cocina según el 60% de los encuestados está dividida en cocina caliente, fría y pastelería, el porcentaje restante indica que no respeta esta estructura.

En la observación realizada se detecta que, ningún espacio es respetado por cada integrante de la cocina, lo que con seguridad causa problemas el momento de trabajar.

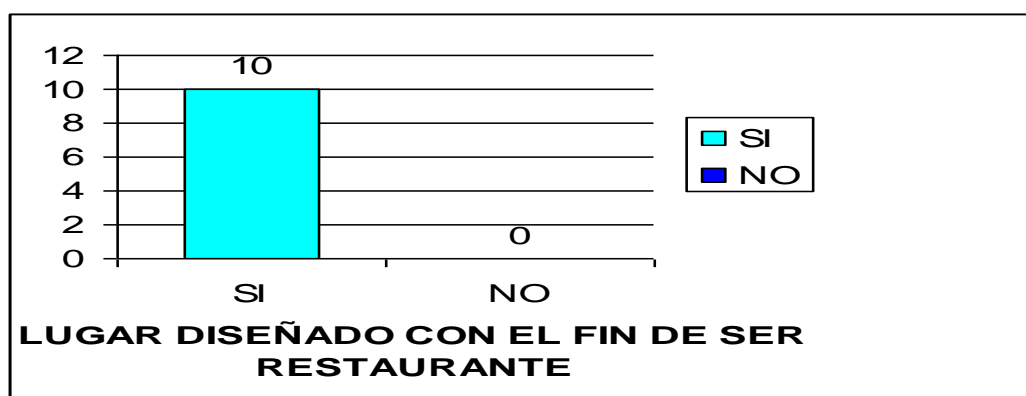
### 3. ¿A QUÉ CATEGORÍA PERTENECE EL RESTAURANTE?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
LUJO	0,00%	0
PRIMERA	100,00%	10
SEGUNDA	0,00%	0
OTRAS	0,00%	0

Todos los administradores respondieron que su establecimiento es de primera categoría sin embargo y según las observaciones realizadas, no todos podrían ser considerados en esta categoría, por el nivel de servicio, calidad, capacitación y el incumplimiento de lo que estipula el reglamento.

**4. ¿EL LUGAR ESTÁ DISEÑADO O CONSTRUÍDO CON EL FIN DE FUNCIONAR COMO RESTAURANTE?**

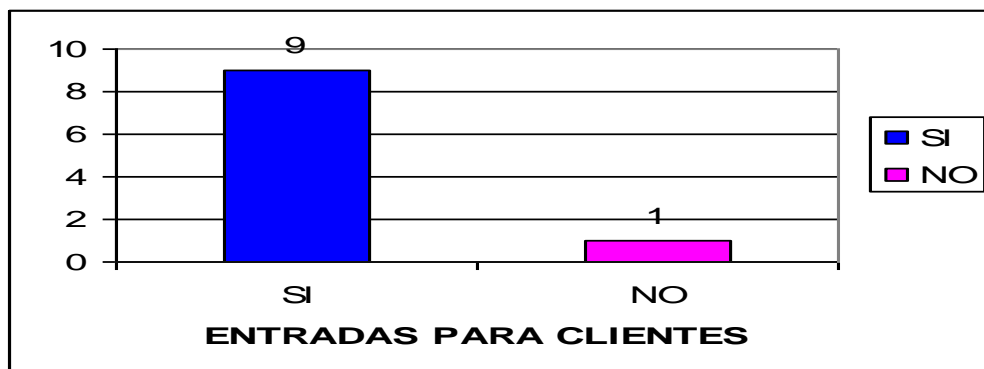


CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	100.00%	10
NO	0.00%	0

El 100% de encuestados señalan que su local si está diseñado o construido con el fin de funcionar como restaurante, pero de acuerdo a lo observado, no todos fueron diseñados o construidos con ese fin, algunos han sido acondicionados y remodelados para dicho funcionamiento, como ejemplo los restaurantes Mea Culpa, Hasta la Vuelta Señor, Cucurucho de Santa Clara.



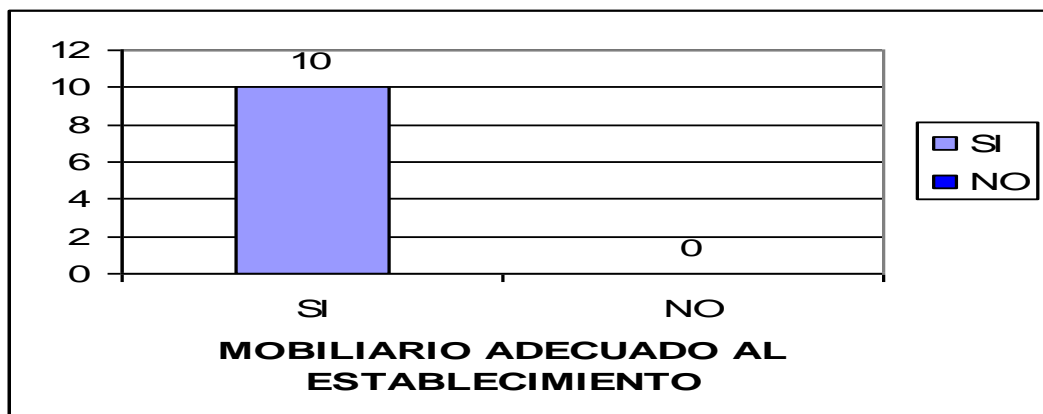
**5. ¿EL RESTAURANTE TIENE ENTRADAS PARA CLIENTES INDEPENDIENTES DE LA DEL PERSONAL DE SERVICIO Y MERCADERÍA?**



CATEGORIA	Porcentaje	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	90.00%	9
NO	10.00%	1

El 90% de los administradores responden que si tienen entradas independientes para clientes, mercadería y personal, y solamente el 10% no dispone de entradas independientes, debido a que estos establecimientos son acondicionados para funcionar como restaurantes. Se evidencia que el 10% de las empresas incumplen el reglamento # 172 estipulado por el Ministerio de Turismo como: Hasta la Vuelta Señor, Mea Culpa, Cucurucho de Santa Clara y el Chag Self Sevice. Siendo este un dato no verdadero, porque los administradores no contestan con la verdad y comprobado en la investigación y aplicación de la ficha de observación el momento de visitar dichos establecimientos.

**6. ¿EL MOBILIARIO DEL ESTABLECIMIENTO ES EL ADECUADO A SU CATEGORÍA?**



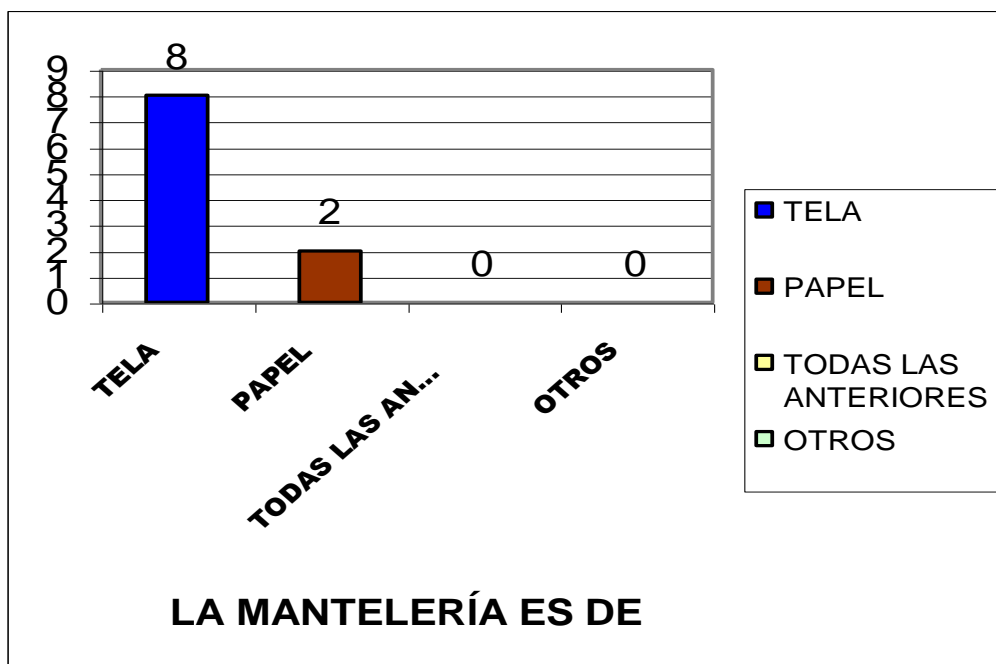
CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	100.00%	10
NO	0.00%	0

Responden los administradores que el mobiliario de los restaurantes es el adecuado a su categoría cumpliéndose con el reglamento #172 de Ministerio de Turismo.

Sin embargo en la observación realizada, no todos cumplen con esta reglamentación por ejemplo el mobiliario de los restaurantes como el KFC y Chang Self Service no son los adecuados para un establecimiento de primera Categoría.

Me atrevería a sugerir que prime la reglamentación necesaria a aplicar separando a los establecimientos de comida rápida tipo KFC de aquellos cuyo objeto gastronómico se mas formal.

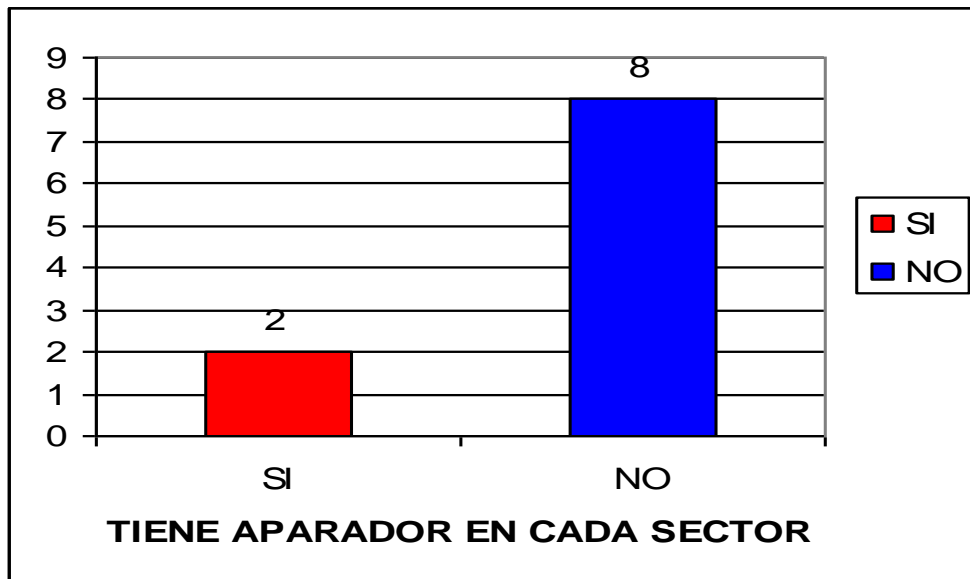
**7. TANTO LA MANTELERÍA COMO LAS SERVILLETAS QUE USAN SON DE:**



TIPO DE MATERIAL	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
TELA	80,00%	8
PAPEL	2,00%	2
TODAS LAS ANTERIORES	0,00%	0
OTROS	0,00%	0

El 80% de los encuestados responde que las servilletas y la mantelería son de tela, el 20% contesta que son de papel. Esto nos evidencia que el mayor porcentaje de los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito sí cumplen con el reglamento estipulado por el Ministerio de Turismo y el restante incumple con el mismo, estos establecimientos son: el KFC, Chang Self Service dichos establecimientos son de comida rápida por lo que el uso de mantelería y servilletas de tela sería una causa de problema el momento de presentación y limpieza.

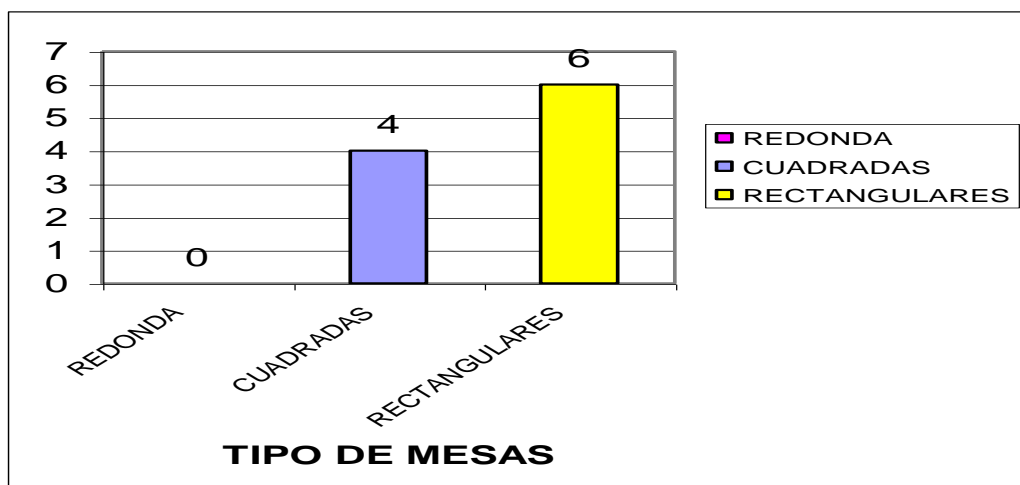
8. ¿EN CADA SECTOR DEL RESTAURANTE ESTÁ UBICADO UN APARADOR?



CATEGORIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SI	20.00%	2
NO	80.00%	8

El 20% de los encuestados responden que si disponen de un aparador en cada sector del restaurante, frente a un 80% que reconocen no tenerlo.

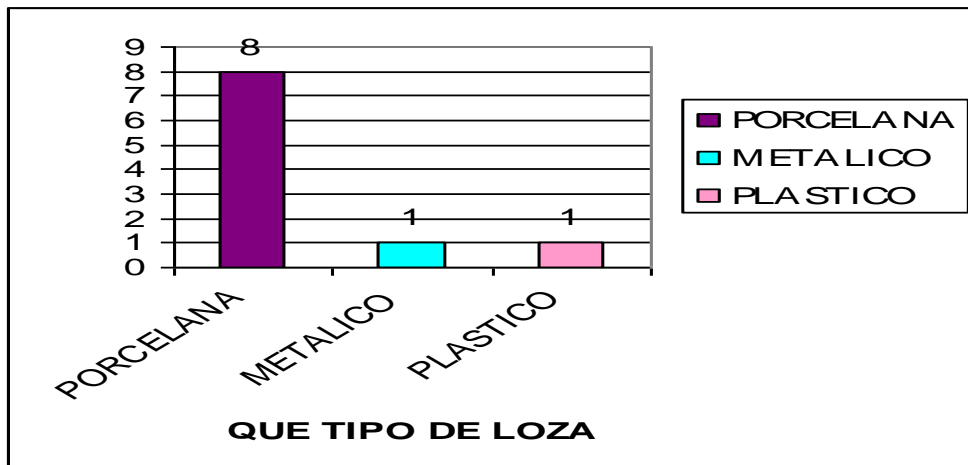
9. ¿QUÉ TIPO DE MESAS SON LAS QUE UTILIZAN?



FORMA DE LAS MESAS	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
REDONDAS	0,00%	8
CUADRADAS	40,00%	4
RECTANGULARES	60,00%	6

El 60% son rectangulares y cuadradas el 40%. Siendo las de mayor porcentaje las mesas rectangulares.

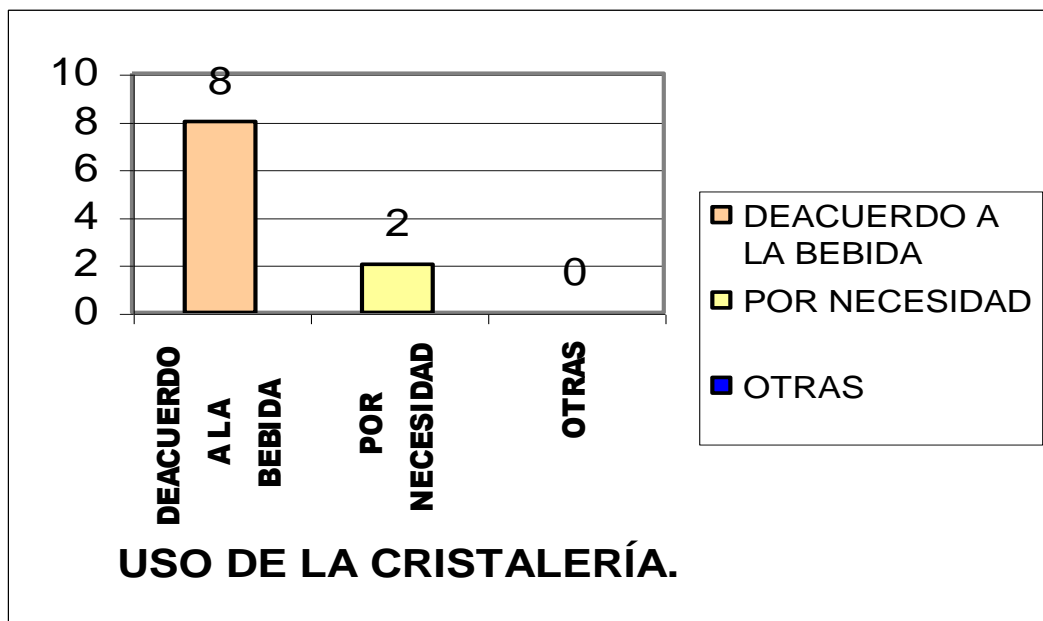
#### 10. ¿QUÉ TIPO DE LOZA UTILIZAN EN EL RESTAURANTE?



TIPO DE LOZA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
PORCELANA	80,00%	8
METÁLICO	10,00%	1
PLÁSTICO	10,00%	1

El 80% de los establecimientos encuestados utilizan vajilla de porcelana, apenas el 10% emplean el metal y/o plástico; por tratarse de restaurantes de comida rápida como KFC.

**11. ¿QUÉ ASPECTOS TOMAN EN CUENTA PARA EL USO DE LA CRISTALERÍA EN EL RESTAURANTE?**

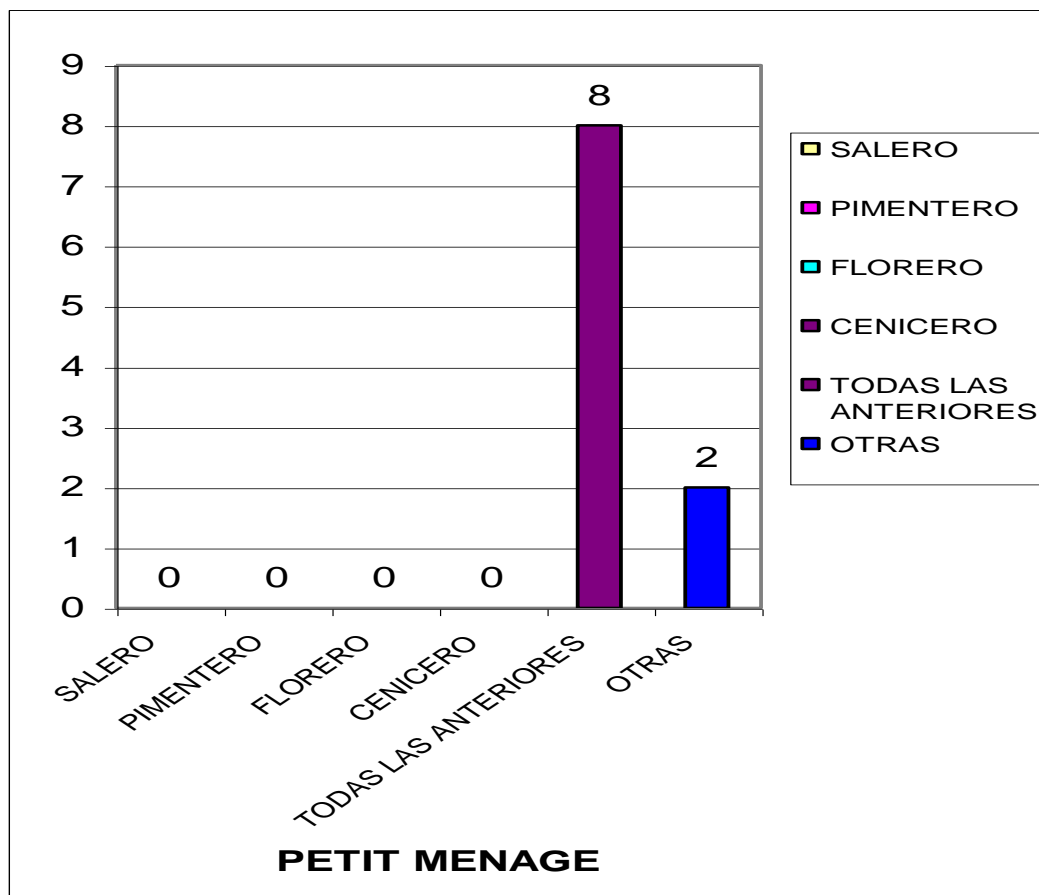


USO DE LA CRISTALERIA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
DE ACUERDO A LA BEBIDA	80,00%	8
POR NECESIDAD	20,00%	2

El 80% de los administradores consultados manifiesta que, el uso de cristalería en el área de servicio esta de acuerdo con la bebida y el 20% por necesidad. Con esto podemos apreciar que en la mayoría de los establecimientos de A y B ocupan una adecuada cristalería.

Pero la observación nos permite constatar que no todos cumplen con esto; como es el caso del KFC y Chang Self Service contraviniendo el reglamento # 172 del Ministerio de Turismo.

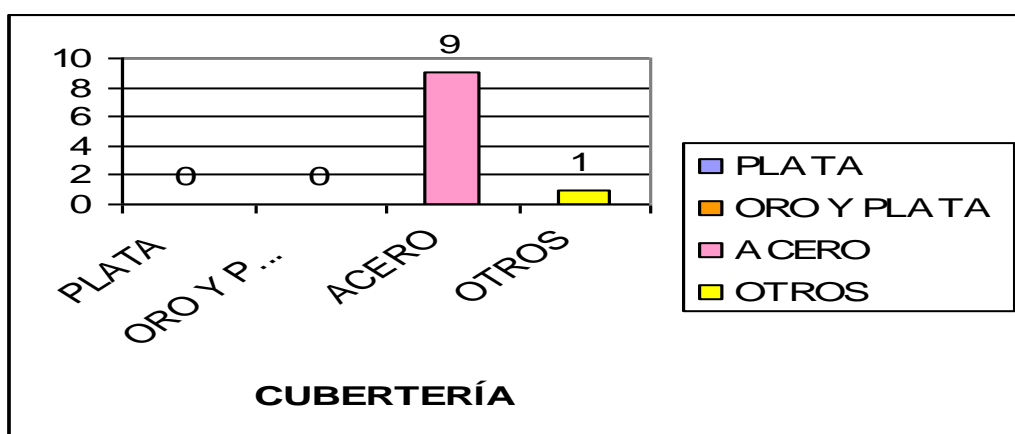
## 12. ¿CUÁLES SON LAS PIEZAS DEL PETTIT MENAGE?



PIEZAS DEL PETTIT MENAGE	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
SALERO	0,00%	0
PIMENTERO	0,00%	0
FLORERO	0,00%	0
CENICERO	0,00%	0
TODAS LA ANTERIORES	80,00%	8
OTRAS	20,00%	2

En esta pregunta responden con el 80% todas las anteriores y el 20% otros. El petit menage no es más que el conjunto de salsas, mostazas y otros elementos que se emplean en el servicio del restaurante agregándole como medio decorativo el florero.

### 13. ¿QUÉ TIPO DE CUBERTERÍA UTILIZAN?

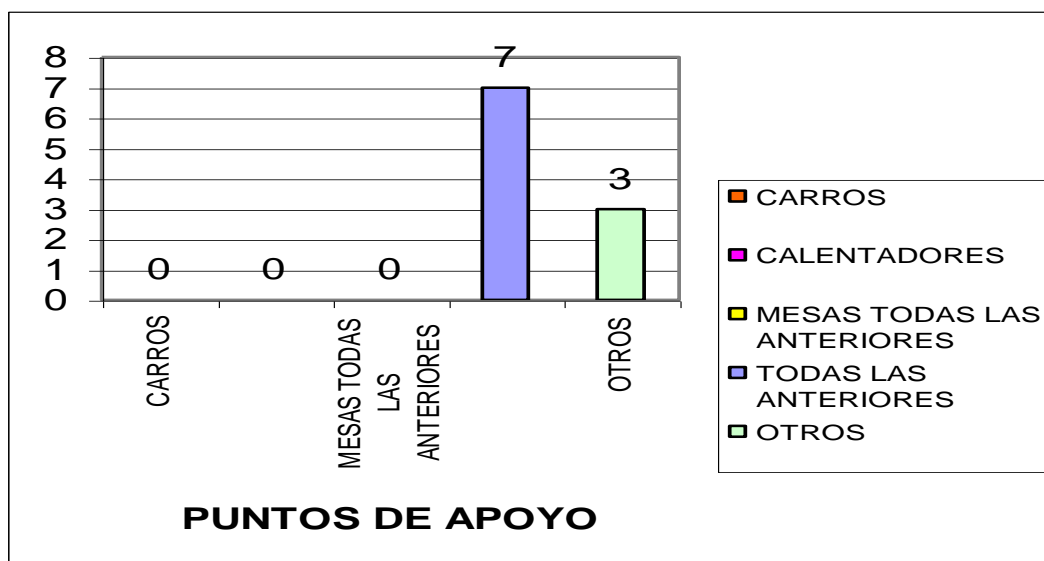


TIPO DE CUBERTERÍA	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
PLATA	0,00%	0
ORO Y PLATA	0,00%	0
ACERO	90,00%	9
OTROS	10,00%	1

El 90% los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito usan cubiertos de acero inoxidable, y de otro material el 10% de los restaurantes de la misma categoría; como es el caso del KFC que usan cubertería de plástico



**14. ¿CON QUÉ EQUIPO DE APOYO CUENTA EL RESTAURANTE PARA EL SERVICIO?**

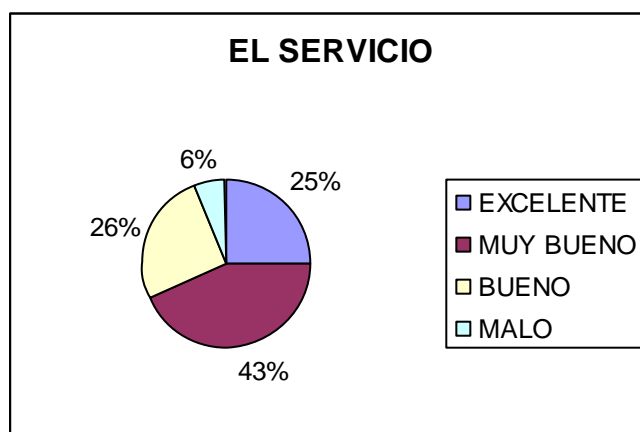


EQUIPO DE APOYO	PORCENTAJE	No. ADMINISTRADORES ENCUESTADOS
CARROS PARA EL SERVICIO	0,00%	0
CALENTADORES	0,00%	0
MESAS DE BUFFET	0,00%	0
TODAS LAS ANTERIORES	70,00%	7
OTROS	30,00%	3

El equipo de apoyo con que cuenta el restaurante para su servicio, contestaron los encuestados con el 70% todas las anteriores y tan solo el 30% otros. Dependiendo del tipo de servicio que ofrece el establecimiento dispondrán de equipos y elementos específicos. El reglamento no menciona específicamente el uso de equipos de apoyo más bien; con lo que debe contar la cocina: con elementos acorde a su capacidad, office, almacenes, cámaras frigoríficas, cuartos fríos, mesa caliente, fregaderos, extractores de humo y olores.

#### 4.5 ENCUESTAS PARA CLIENTES

##### 1. ¿CÓMO LE PARECE EL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTORICO DE QUITO?

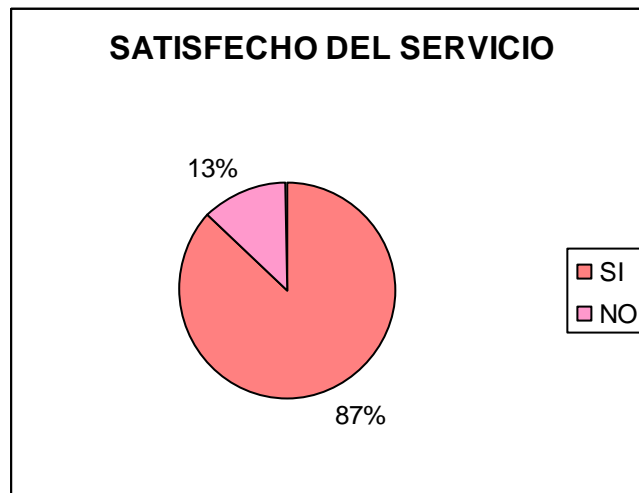


CALIFICACION DEL SERVICIO	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
EXCELENTE	25,00%	69
MUY BUENA	43,00%	118
BUENA	26,00%	62
MALO	6,00%	17

El 25% de los encuestados responden que el servicio es excelente, el 43% lo cataloga como muy bueno, el 26% como bueno y como malo el 6%.

El mayor porcentaje califica al servicio como muy bueno sin descartar que se deba tratar de llegar a la excelencia lo que a su vez permite fortalecer la concurrencia y el prestigio del restaurante.

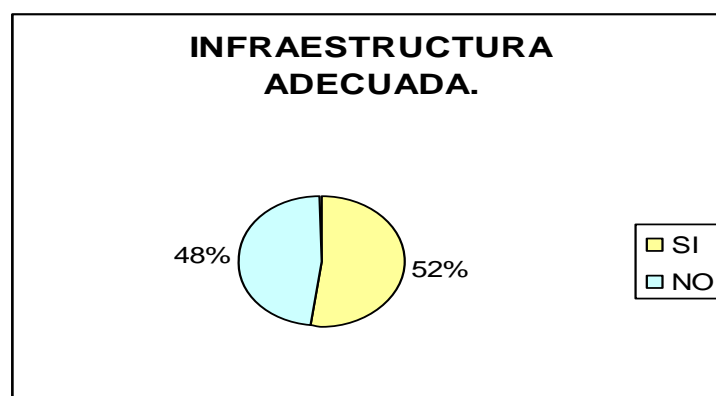
**2. ¿ESTÁ SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE OFRECEN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO?**



NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	87,00%	87
NO	13,00%	35

Esta pregunta nos permite constatar que el 87% de los clientes están satisfechos con el servicio que ofrecen los establecimientos de comida y bebida, y tan solo 13% se encuentran insatisfechos con el servicio; resultado que invita a meditar en aplicar correctivos para superar y ofrecer mejor atención al consumidor

**3. ¿CREE USTED QUÉ LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO CUENTAN CON INFRAESTRUCTURA ADECUADA?**

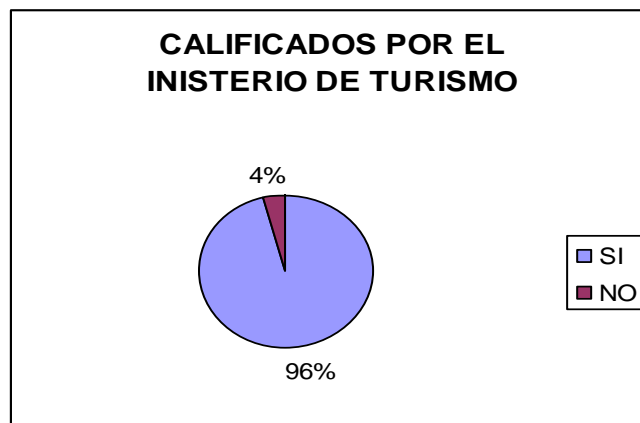


<del>INFRAESTRUCTURA DE LOS RESTAURANTES</del>	<del>PORCENTAJE</del>	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	52,00%	139
NO	48,00%	127

El 52% de los clientes responden que los restaurantes si cuentan con una infraestructura adecuada y el 48% que no.

Con estos resultados se puede confirmar que los clientes están de acuerdo que no todos los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito son construidos para esta función, sino más bien son acondicionados para funcionar como dicho establecimiento.

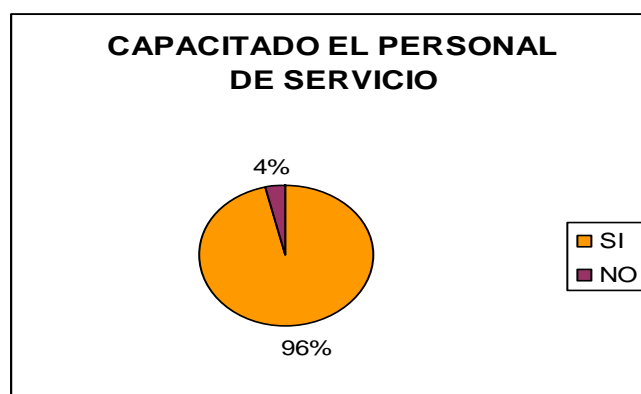
**4. ¿ES IMPORTANTE PARA USTED QUE LOS RESTAURANTES DEL CENTRO HISTÓRICO ESTÉN CALIFICADOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO?**



<del>NIVEL DE OPINION</del>	<del>PORCENTAJE</del>	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	96,00%	255
NO	4,00%	11

El 96% de los clientes encuestados consideran que los establecimientos del Centro Histórico deben estar calificados por el Ministerio de Turismo, porque ellos son los responsables de dar la categoría y reglamentos para su funcionamiento, apenas el 4% se pronuncia que no es necesaria su clasificación.

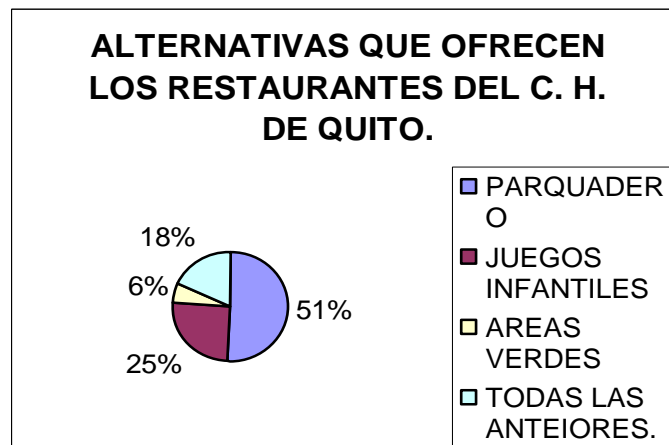
**5. ¿CONSIDERA QUÉ EL PERSONAL DE SERVICIO DEBE SER CAPACITADO PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE?**



NIVEL DE CAPACITACION	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	96,00%	256
NO	4,00%	10

El 96% de los clientes consideran que la capacitación es fundamental para una atención de mejor calidad.

**6. ¿QUÉ OTRAS ALTERNATIVAS LE GUSTARÍA QUE OFREZCAN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL CENTRO HISTORICO DE QUITO?**

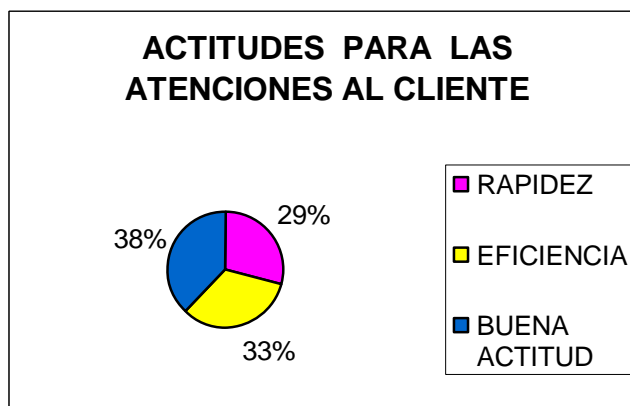


ALTERNATIVAS QUE DESEA	No. DE PERSONAS	
	PORCENTAJE	ENCUESTADOS
PARQUEADERO	51,13%	136
JUEGOS INFANTILES	25,19%	67
ÁREAS VERDES	5,64%	15
TODAS LAS ANTERIORES	18,05%	48

Las alternativas que a los clientes les gustaría que ofrezcan los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito son: parqueaderos con un 51.13%, juegos infantiles 25.19%, áreas verdes 5.64% y todas las anteriores 18.05%.

Una de las sugerencias más importantes realizadas por los clientes es la creación de parqueaderos ya que esto facilitaría la concurrencia mejorando por ende el consumo, el servicio y la seguridad.

**7. ¿ES IMPRESCINDIBLE QUE EL PERSONAL DE UN RESTAURANTE LO ATIENDA CON?**

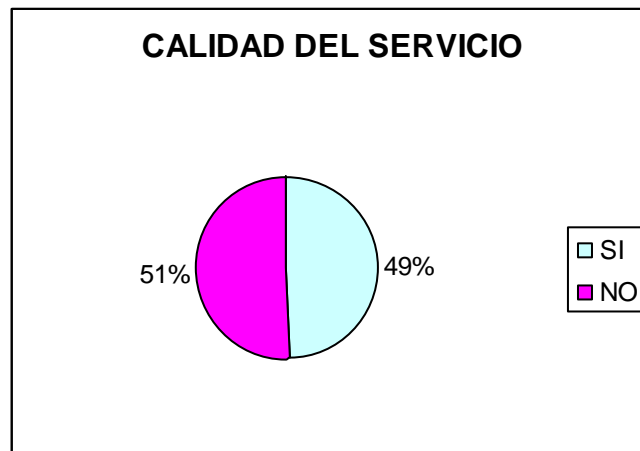


ACTITUD DE ATENCION	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
RAPIDEZ	25,95%	77
EFICIENCIA	33,46%	89
BUENA ACTITUD	37,59%	100

El cliente ha dado mayor ponderación a una buena actitud con el 37.59%, a la eficiencia le asigna el 33.46% y a la rapidez el 28.95%.

Es necesario considerar que: la buena actitud, la eficiencia y la rapidez son factores importantes en el momento del servicio, por lo tanto no se debe descuidar estos tres aspectos.

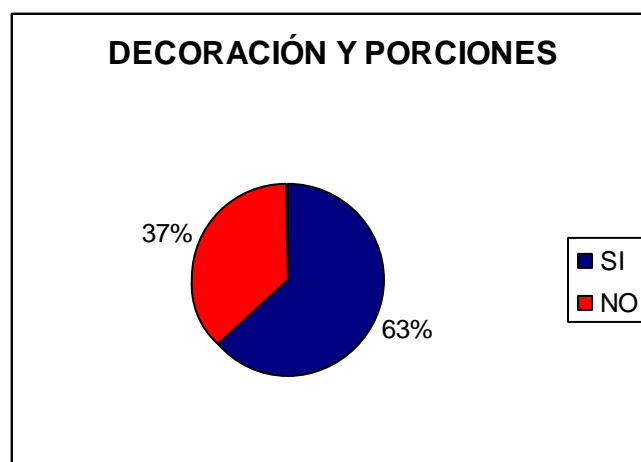
**8. ¿CREE USTED QUÉ EL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES ES DE CALIDAD?**



CALIDAD DEL SERVICIO	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	49,00%	131
NO	51,00%	135

El 49% de los clientes contestan que SI, el servicio es de calidad y que NO 51%. Demostrando que no todos los establecimientos cumplen a satisfacción con el servicio que ofrecen, sobre todo los de primera categoría.

**9. ¿LOS PLATOS QUE SE SIRVEN TIENE UNA ADECUADA DECORACIÓN Y LAS PORCIONES NORMALES?**





CATEGORIA DECORACION Y PORCIONES	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	63,00%	168
NO	37,00%	98

El 63% contesta que si sirven porciones normales y tan solo el 37% que no lo hacen. Dentro de los establecimientos tienen una norma de servicio por persona y gramos es decir que se monta el plato con la cantidad exacta y la decoración es un método para llamar la atención visual del comensal.

#### 10.¿CREE QUÉ LOS RESTAURANTES DEBEN TENER UNA SECCIÓN DE FUMADORES?

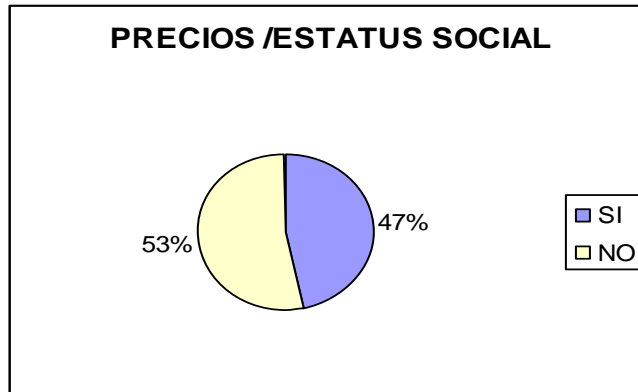


SECCION DE FUMADORES	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	96,00%	256
NO	4,00%	10

El 96% de los encuestados respondieron que sí es necesario contar con un área de fumadores y el 4% se pronuncia que no.

Con esto se podrá evitar que las personas que no tienen el hábito de fumar estén en contacto con el humo de cigarrillo. Además hay que tomar muy en cuenta se está aplicando una nueva ley que consiste en multar a las personas que fumen en áreas públicas.

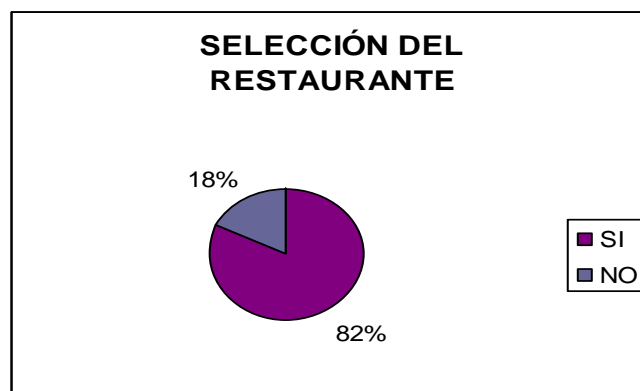
**11. ¿CREE USTED QUÉ LOS PRECIOS ESTÁN AL ALCANCE DE TODO STATUS SOCIAL?**



CATEGORIA EN PRECIOS	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	47,00%	124
NO	53,00%	142

El 47% de los clientes responden que los precios están a su alcance y el 53% que no. Esto evidencia que más de la mitad considera que los precios son altos.

**12. ¿CREE USTED QUÉ EL CLIENTE SELECCIONA UN RESTAURANTE DE ACUERDO A SU INFRAESTRUCTURA?**

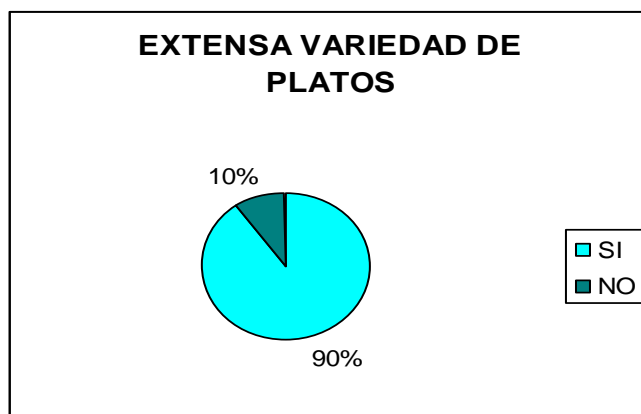


SELECCIÓN DEL RESTAURANTE POR INFRAESTRUCTURA	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	81,95%	218
NO	18,05%	48

Esta pregunta nos arroja un porcentaje del 82% que si seleccionan el restaurante por su infraestructura y el 18% que no lo hacen.

Con esto se evidencia que el mayor porcentaje elige su establecimiento en primera instancia por su apariencia y más tarde por su atención.

**13. ¿ES IMPORTANTE QUÉ LOS ESTABLECIMIENTOS DE A Y B TENGAN UNA EXTENSA VARIEDAD DE PLATOS PARA QUE EL CLIENTE PUEDA ELEGIR SU MENÚ?**



<del>VARIEDAD DE PLATOS EN LA</del> CARTA	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	90,00%	240
NO	10,00%	26

El 90% de los encuestados respondieron que si se debe tener una extensa variedad de platos para que el cliente tenga varios manjares que elegir y tan solo el 10% que no.

Adicionalmente debemos recordar que el Reglamento del Ministerio de Turismo exige a los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, una carta con 5 grupos de alimentos.

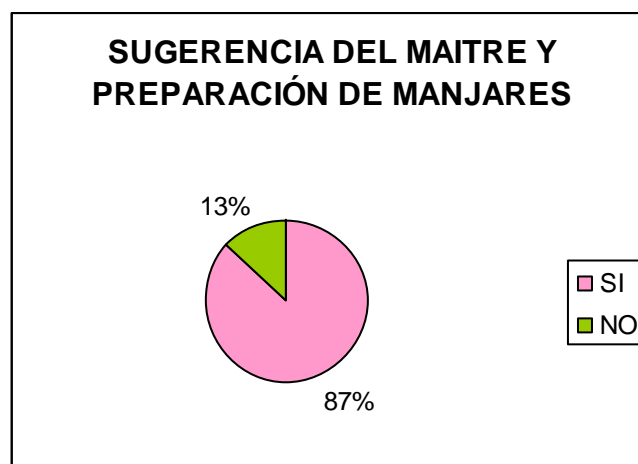
**14. ¿CONSIDERA NECESARIO QUE LOS MESEROS ESTÉN EN CAPACIDAD DE SUGERIR SU A Y B?**



SUGERENCIA DEL MESERO	PORCENTAJE	No. DE PERSONAS ENCUESTADOS
SI	97,00%	257
NO	9,00%	9

El 97% de los clientes responden que si y solo un 3% consideran que no; resultados que confirman que es necesaria una constante capacitación.

**15. ¿CONSIDERA NECESARIO QUE EL MAITRE ESTÉ EN CAPACIDAD DE SUGERIR A Y B Y PREPARAR MANJARES FRENTE AL CLIENTE?**



<b>SUGERENCIA DEL MAITRE</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>No. DE PERSONAS ENCUESTADOS</b>
SI	87,00%	231
NO	13,00%	35

El 87% de los encuestados responden que sí, el maitre debe estar en conocimiento y capacidad de sugerir al cliente y tan solo el 13% considera que no.

Evidenciando que algunos clientes no conocen las funciones que cumple el maitre dentro del área de servicio.

#### **4.6 FICHA DE OBSERVACIÓN**

Las fichas de observación son los auxiliares de investigación que sirven para anotar datos que se obtienen de la observación de los hechos o fenómenos en el lugar mismo donde ocurren. El investigador se pone en contacto con la realidad natural o social a fin de captar los aspectos que sobresalen a simple vista y que luego le servirán para formular comentarios, conclusiones y en este sentido, demostrar alguna hipótesis o suposición que le va a servir para su trabajo de investigación.<sup>10</sup>

El formato se lo hizo basándose en los requisitos que exige el reglamento del Ministerio de Turismo.

---

<sup>10</sup> BRAHAM GUTIÉRREZ, M Investigación



ESTABLECIMIENTOS	MEA CULPA		CUEVA DEL OSO		HASTA LA VUELTA A SEÑOR.		PIM'S		KFC		CHANG S. S.		THEATRUM		OCTAVA DE CORPUS		CUCURUCHO		YAPPA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Entrada para clientes independientes de la del personal de servicio y de mercadería.		X	X			X		X	X			X	X			X	X			X
Vestíbulo con guardarropa, teléfono y servicio higiénico independiente para hombres y mujeres.	X		X			X	X			X	X		X		X		X		X	
Comedor con superficie adecuada al servicio capacidad y categoría.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Cocina con Office.	X		X		X		X		X		X			X	X		X		X	
Almacén o bodega.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Cámara frigorífica.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Cuartos fríos para carnes, pescados verduras.	X		X			X	X			X		X	X		X		X		X	
Mesa caliente.	X		X			X	X		X		X		X		X		X		X	
Fregaderos.	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Extractores de humo y olores.	X		X			X		X		X		X	X		X		X			X
Mobiliario Alfombrado.		X	X			X		X		X		X	X			X		X		X
Lámparas.	X		X		X		X			X		X	X		X		X		X	
Tapicería.	X		X		X		X			X		X	X		X		X		X	

<b>Vajilla.</b>	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
<b>Cristalería.</b>	X		X		X		X		X	X		X		X		X		X	
<b>Mantelería.</b>	X		X		X		X		X		X	X		X		X		X	
<b>Servilletas de tela.</b>	X		X		X		X		X		X		X	X		X		X	
<b>Servilletas de papel.</b>		X		X		X		X	X		X		X		X		X		X
<b>Aire acondicionado y/o calefacción.</b>	X		X		X	X		X		X	X		X		X		X		X
<b>Ascensor si está situado en la planta superior.</b>	X			X		X		X		X	X			X		X		X	
<b>Dependencia del personal de servicio: comedor, vestuario, servicios higiénicos para hombres y mujeres</b>	X		X		X		X	X			X	X			X		X		X
<b>Servicio: Carta de paltos: primer grupo de entradas y tres sopas o cremas.</b>	X		X		X		X		X	X		X		X		X		X	
<b>Segundo grupo de verduras, huevos y fideos con 4 variedades.</b>	X		X		X		X		X	X		X		X		X		X	
<b>Tercer grupo de pescados con 4 variedades.</b>	X		X		X		X		X	X		X		X		X		X	
<b>Quinto grupo de postres dulces, helados, quesos y frutas con 4 variedades.</b>	X		X		X		X		X	X		X		X		X		X	
<b>Carta de vinos para cada grupo de comidas.</b>	X		X		X		X		X	X		X		X		X		X	
<b>Personas: Maitre o jefe de comedor con conocimientos de idiomas.</b>	X		X		X		X		X		X	X		X		X		X	
<b>Personal suficiente y uniformado.</b>	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
<b>Los meseros se encargan de estaciones de 6 mesas.</b>	X		X		X		X		X		X	X		X		X		X	
<b>Salidas de emergencia.</b>		X	X		X		X		X		X	X		X		X		X	



## **CAPITULO V**

### **5.1 PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORIA DEL CENTRO HISTORICO DE QUITO**

La propuesta del plan de mejoramiento de restauración de los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, se orienta hacia las áreas de servicio, cocina y atención al cliente, en el que se incluye al personal tanto administrativo como operativo; las especificidades son complementarias e indispensables para la realización de un trabajo adecuado en la dinámica restaurantera, por tanto es urgente proporcionar las herramientas adecuadas para un mejoramiento continuo del servicio, ajustándose a los parámetros internacionales sobre el tema. Al mismo tiempo es necesario determinar las necesidades y expectativas que implica el rendimiento de dicho establecimiento, de su personal y de su servicio, para obtener buenos resultados.

### **5.2 ¿QUÉ ES CAPACITACIÓN?**

Éste tema es necesario abordarlo desde la definición conceptual, lo que nos permitirá definir y orientar el ámbito de esta investigación, ya que hay mucha confusión sobre el tema.

Capacitación y entrenamiento son términos que se usan como sinónimos, aunque exactamente no lo son. Según la Real Academia de la Lengua,

Capacitar es "hacer a alguien apto, habilitarlo para algo". Por su parte entrenar es "preparar, adiestrar personas o animales, especialmente para la práctica de un deporte." <sup>11</sup>

Muchos especialistas en el tema de capacitación, dan un enfoque del término usando la definición del término en inglés "training", el mismo que tiene un sentido más amplio en el

---

<sup>11</sup> Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.

proceso de aprendizaje, al enfocarlo como, aprendizaje total que incluye conceptos como: adiestrar, instruir, adoctrinar.

### 5.3 CONCEPTO DE COMPETENCIA

En la actualidad y en casi todas las áreas laborales se maneja el término de competencia, el mismo que nos plantea directamente el ser competente, es decir ser capaz de cumplir una función, trabajo o encargo con exactitud y eficiencia, pero para enriquecer este concepto, es necesario analizar los aportes de varios expertos del tema sobre ésta definición

Es una expectativa del desempeño en el lugar de trabajo, que sirve como punto de referencia para comparar un comportamiento o desempeño observado.<sup>12</sup>

Es necesario señalar que una competencia es un compendio de habilidades acumuladas en el proceso de vida y de formación de una persona con conocimientos que convergen en el cumplimiento de una tarea, trabajo, o emprendimiento, sobre éste enfoque Aragón Talavera dice:

Es el conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognitivas, psicológicas y sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función una actividad o una tarea.<sup>13</sup>

Por lo señalado anteriormente, la competencia es esencialmente una relación entre actitudes, habilidades y conocimientos acumulados por una persona y el desempeño satisfactorio de las tareas que le corresponde cumplir.

La competencia profesional es el resultado de la integración, esencial y generalizada de un complejo conjunto de conocimientos, habilidades, valores profesionales, que se manifiestan a través de un desempeño profesional eficiente en la solución de los problemas de su profesión, pudiendo incluso resolver aquellos no predeterminados.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> ALVAREZ DE ZAYAS; La Escuela en la vida

<sup>13</sup> ARAGÓN TALAVERA; La formación Profesional

<sup>14</sup> FORGAS: 2003

Los conceptos expuestos son el sustento y la base sobre la que se construirá la propuesta de capacitación integral planteada en este trabajo de investigación, además permite orientar con mayor exactitud la línea del proceso formativo, ciñéndose a las normas de competencia planteadas en el ámbito internacional y adaptándose a la realidad Nacional; proyecto que lo está realizando la Fenacaptur con 40 puestos de trabajo en el sector turismo.

Las encuestas aplicadas tanto a administradores como a clientes, brindan resultados claros y oportunos, basándose en los cuales se define que la frecuencia óptima para realizar los procesos de capacitación será trimestral. Otro aspecto a tomar en cuenta y absolutamente imprescindible es la alianza estratégica que se debe establecer entre el sector público y privado, para el desarrollo efectivo del plan de capacitación integral

#### **5.4 LINEAS GENERALES DE ACCIÓN PARA LA CREACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL**

Para la elaboración del plan de capacitación, se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

##### **OBJETIVO.**

- Optimizar en tres semanas el rendimiento del personal de servicio y aérea operativa de los Restaurantes de Primera categoría del Centro Histórico de Quito, para que brinden un mejor servicio a los clientes.

##### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Realizar talleres de capacitación sobre: relaciones laborales, atención al cliente, procedimiento de limpieza, higiene en la manipulación de alimentos, el uso adecuado del uniforme, durante un mes para la obtención de un servicio de calidad.
- Dotar de materiales necesarios como uniformes, limpiones, desinfectantes, etc para que cumplan con eficiencia su trabajo.

#### **a. Infraestructura física y operativa de los restaurantes del centro Histórico**

En éste aspecto ya se encuentran diseñados los procedimientos que se deben cumplir, bajo las diferentes ordenanzas establecidas por el municipio y el cuerpo de bomberos. El problema que se detecta es el incumplimiento de dichas ordenanzas por la falta de conciencia sobre la importancia y trascendencia de las mismas, en función de la seguridad de usuarios y trabajadores.

En el caso de ésta área es necesario diseñar un currículo que aborde el cumplimiento y la participación ciudadana en la toma de conciencia de la seguridad que se debe brindar a los usuarios y trabajadores.

Para ello es necesario implementar cursos de:

- Estimulación y fortalecimiento de la capacidad de aprender y reflexionar con la utilización de métodos activos de desarrollo del pensamiento, para la construcción de propuestas y proyectos de desarrollo y prevención integral.
- Seguridad industrial
- Manejo adecuado de alimentos.
- Prevención de accidentes.
- Prevención de incendios
- Primeros auxilios

#### **b. Dinámica en la prestación de servicios de restauración de los restaurantes y su relación con la oferta y la demanda**

En ésta área se debe fortalecer la alianza con instituciones como Ministerio de Turismo, CAPTUR, SECAP, Universidades especializadas en el tema, con quienes se aborde temas como:

- Capacitación en instrumentos de conocimiento sistemático de aspectos productivos, económicos, pedagógicos, sociales y culturales, que atiendan las demandas específicas y que surgen del proceso productivo y comercial.
- Manejo adecuado de alimentos.
- Atención al cliente y calidad total

- Servicio
- Actitudes Personales y Profesionales
- Modelo del Profesional
- Programas de competencias

**c. Nivel de formación y capacitación de los empleados que trabajan en los restaurantes del Centro Histórico de Quito**

En ésta área se debe construir actitudes positivas frente al trabajo, fomentando la participación ciudadana y la capacitación permanente, abordando temas como:

- Formación y capacitación integral del personal operativo y administrativo de los restaurantes
- Crecimiento y desarrollo personal, tendiente a mejorar la calidad de vida de los miembros de los empleados.
- Manejo adecuado de alimentos.
- Atención al cliente y calidad total.
- Programas de competencias en el ámbito social.
- Actitudes Personales y Profesionales.
- Modelo del Profesional.
- Programas de competencias

Como se puede apreciar, en estas líneas gruesas de currículos se concentran los elementos prioritarios del plan general de capacitación integral, en el cual se toma en cuenta, la necesidad de fortalecer las competencias, que están determinadas por: el saber hacer, y saber ser; los mismos que tienen gran influencia en el desarrollo de los trabajadores del sector hotelero.

Los requerimientos nacionales, y las normas establecen los requisitos mínimos de competencia y los resultados esperados que debe cumplir el administrador del restaurante. Estas normas se aplican a hombres y mujeres que laboran como administradores de restaurantes en empresas de A y B, restauración, hospitalidad y otras similares.

Las normas técnicas de competencia laboral del sector turístico solicitadas en la actualidad por la FENACAPTUR versión 6; 2006-09-25 y el INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) que se relacionan en este estudio son:

1. Posillero
2. Barman
3. Meseros
4. Mesero polifuncional
5. Ayudante de meseros
6. Capitán de meseros
7. Administrador de restaurante
8. Chef de cocina
9. Chef de partida
10. Chef pastelero –panadero
11. Cocinero polivalente
12. Seguridad alimentaría en personas operativas
13. Seguridad alimentaría en supervisores a gerentes.

## CONCLUSIONES

1. La infraestructura de los establecimientos de restauración del Centro Histórico de Quito no fue diseñada para prestar estos servicios; si no por el contrario, fueron readecuados de acuerdo a las necesidades e intereses de los propietarios.
2. El tipo de comida que se expende en los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, varía desde la comida típica a la internacional, la misma que es consumida por turistas nacionales y extranjeros, los que la catalogan como muy buena.
3. El personal que labora en los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, no cuenta con la formación profesional necesaria para la atención al cliente.
4. . Las falencias que se han podido determinar a través de esta investigación son:
  - Mala atención al cliente.
  - Falta de entradas independientes a la del personal, mercadería y clientes.
  - Infraestructura inadecuada
  - Los 5 grupos de alimentos y bebidas de la carta están incompletos.
  - Falta de aparadores
  - Carencia de parqueaderos
  - Incumplimiento del reglamento #172 emitido por el Ministerio de Turismo.
5. Un plan de capacitación basado en competencias, permitirá a los trabajadores del sector hotelero brindar servicios acordes a los requerimientos y exigencias de los clientes.

## RECOMENDACIONES

1. Mejorar la infraestructura de los restaurantes de primera categoría del Centro Histórico de Quito, contando con todas las áreas requeridas para brindar una atención adecuada y un funcionamiento seguro de los mismos, aplicando las normas y reglamentos requeridas por el Ministerio de Turismo.
2. Elaborar la carta de dichos establecimientos; bajo las normas del reglamento del Ministerio de Turismo, compuesta por los 5 grupos de alimentos y bebidas (primer grupo de entradas y tres sopas o cremas, segundo grupo de verduras, huevos y fideos con cuatro variedades, un tercer grupo de pescados con cuatro variedades, cuarto grupo de carnes y aves, quinto grupo de postres).
3. Brindar al personal de los restaurantes una capacitación continua y permanente, basada en competencia para mejorar el servicio a los clientes que llegan a dichos establecimientos, con el apoyo de empresarios, y entidades educativas.
4. Revisar el reglamento emitido por el Ministerio de Turismo para una actualización del mismo.
5. Sugerir al Ministerio de Turismo, que aplique el reglamento, antes de conceder los respectivos permisos de funcionamiento.



## GLOSARIO.

CATASTRO	1. Censo y padrón estadístico de las fincas rústicas y urbanas. 2. Contribución real que pagaban nobles y plebeyos y se imponía sobre todas las rentas fijas y posesiones que producían frutos anuales, fijos o eventuales, como los censos, las hierbas, las bellotas, los molinos, las casa, los ganados, etc.
CLASIFICACIÓN	Acción y efecto de clasificar.
CLASIFICAR	Ordenar o disponer por clases obtener determinados puestos en una competencia.
CATEGORIZACIÓN.-	Acción y efecto de categorizar.
APREHENDER	Coger, recolectar datos para una investigación.
FALENCIAS	Carencia.
OFFICE	Dependencia dedicado al lavado, repaso y almacenamiento del material empleado en el servicio de restaurantes y afines.
VESTIBULO	Atrio o portal que está a la entrada de un edificio.
CARTA	Conjunto de platos que la cocina puede preparar en cualquier momento del servicio a petición del cliente, con particularidad que los manjares llevan precio.
MAITRE	Es el principal responsable del funcionamiento del restaurante y de todo el personal que forma la brigada de servicio.
MESERO	Es la persona encargada de servir los pedidos de los clientes a la mesa.
PROPUESTA	Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin.
VINCULO	Unión de una cosa con otra cosa.
SERVICIO	Acción y efecto de servir.
SERVIR	Estar al servicio de alguien.
ACTITUDES	Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo o expresa algo con eficacia.

**REGLAMENTO** Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o unos servicios.

## BIBLIOGRAFIA

- Folletos referentes al tema a investigar que traten sobre técnicas y recurso de la restauración.
- Monografías que tratan sobre temas relacionados a la restauración en establecimientos de Alimentos y Bebidas.
- Libros y revistas que describan aspectos referenciales al tema de investigación.
- Ministerio de Turismo (Catastro, Reglamentos, Registro oficial)
- Cerra, Javier, Servicios Hoteleros, volumen, 1, 2, 3.
- Enciclopedia de Hotelería y Turismo Daly Volumen 1.
- Gallego, Jesús Felipe Manual Práctica De restaurantes.
- Peyrolón, Ramón, Gallegos, Jesús Felipe, Diccionario de Hotelería
- Tapper, Hans. El Arte de Presentar la Mesa.
- Registro Oficial (Ministerio de Turismo).
- Reglamento de Establecimientos de Comidas y Bebidas.
- Catastro del Ministerio de Turismo ( Pichincha )
- [http://www.quito.gov.ec/municipio/alcalde/m\\_alc\\_ges\\_gpccultural3.htm](http://www.quito.gov.ec/municipio/alcalde/m_alc_ges_gpccultural3.htm)
- [http://www.emsat.gov.ec/noticia\\_16.html](http://www.emsat.gov.ec/noticia_16.html)
- Cueva, Illescas Carmen, Diagnostico Pedagógico y Orientación Educativa.
- Dr. C.Jorge A. Forgas Brioso, M. Sc. Diseño Curricular por Competencias: Una alternativa para la formación de un técnico competente.
- INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización), FENACAPTUR09,versión 6;2006-25-09
- Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003.