



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN  
DE TURISMO**

**RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN  
COSTA EN EL BALNEARIO DE SALINAS “RINCÓN  
COSTEÑO”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

**AUTOR: DIEGO FERNANDO BACILIO MALLA**

**TUTOR: LCDA. BRUSELA VÁSQUEZ FARFÁN**

**LA LIBERTAD-ECUADOR**

2013

**La libertad, 26 de octubre del 2012.**

### **APROBACIÓN DE TUTOR**

En mi calidad del tutor del trabajo de investigación “RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA EN EL BALNEARIO DE SALINAS RINCÓN COSTEÑO”, elaborado por la Sr. Diego Fernando Bacilio Malla, egresado de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previa la obtención del título de Licenciado en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

.....

**LCDA. BRUSELA VÁSQUEZ FARFÁN**

**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto lo dedico a mis padres, los cuales me bendicen para que todo tenga un buen resultado, que con mucho esfuerzo y confianza me ayudan a seguir adelante, lo que me incentiva a continuar con la meta que alguna vez me fije como es culminar con mis estudios superiores por encima de cualquier inconveniente que se presente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiar mi camino y darme salud, a las personas, profesores y demás autoridades, que colaboraron y me ayudaron en la elaboración de este proyecto.

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA DE LA FACULTAD.  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

---

Lcdo. Erick López Réyes, MSc.  
DIRECTOR DE ESCUELA.  
HOTELERÍA Y TURISMO.

---

Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.  
PROFESORA DE ÁREA.

---

Lcda. Brusela Vásquez Farfán.  
PROFESOR TUTOR.

---

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GEREAL – PROCURADOR.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**CREACIÓN DE RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN  
COSTA EN EL BALNEARIO DE SALINAS “RINCÓN COSTEÑO”**

Autor: Diego Bacilio Malla  
Tutora: Lcda. Brusela Vásquez Farfán.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo se enmarca dentro del campo económico, social y técnico. La creación de un restaurante temático de comidas típicas de la región costa en el Balneario de Salinas “Rincón Costeño” permitirá diversificar la oferta de servicios de restauración superando los servicios que la competencia ofrece a turistas nacionales como también a turistas extranjeros que visitan el Cantón Salinas. Este servicio novedoso de restauración de clasificación temática, se implementará con el objetivo de generar nuevas oportunidades en la oferta gastronómica a muchos turistas que visitan el Balneario del Cantón Salinas para disfrutar de las hermosas playas, ya que hay un porcentaje de turistas que obligadamente tienen que degustar los mismos platillos que ofrecen los restaurantes, comedores, cevicherías que están ubicadas en este cantón. Con la creación de este proyecto se podrá incursionar en una nueva modalidad de restaurantes en el Cantón Salinas ya que será el pionero de este tipo de negocios que se crearan en esta localidad, se realizó un estudio de mercado en donde se efectuaron encuestas a los diferentes turistas que visitan las playas de Salinas como entrevistas a los dueños de restaurante y principales autoridades de la cantón y así abrir un nuevo mercado y crear un camino entre la competencia que abunda en el sector. Este proyecto de investigación tiene como propósito efectuar una nueva propuesta en la restauración dentro del Cantón Salinas.

## ÍNDICE GENERAL.

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
TRIBUNAL DE GRADO .....	v
RESÚMEN EJECUTIVO .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE IMAGENES .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### **CAPÍTULO I**

#### **SALINAS PRINCIPAL DESTINO TURÍSTICO DEL ECUADOR.**

1.1. Historia del Cantón Salinas .....	5
1.2. Aspectos Geográficos.....	6
1.2.1. Ubicación .....	7
1.2.2. Límites .....	7
1.2.3. Clima .....	8
1.2.4. Orografía .....	9

	<b>Pág.</b>
1.2.5. Hidrografía .....	10
1.3. Aspectos Demográficos.....	10
1.4. Aspectos Sociales .....	12
1.4.1 Servicios Básicos.....	12
1.4.2 Salud.....	13
1.4.3 Educación .....	14
1.4.4. Aspectos Económicos. ....	14
1.4.5. Aspectos Políticos .....	15
1.5. El Cantón Salinas como destino turístico.....	15
1.5.1. Atractivos naturales y artificiales de Salinas.....	19
1.6. El servicio de alimentos y bebidas en el sector turístico de Salinas .....	20
1.7. ¿Por qué un restaurante temático?.....	22
1.8. Diseño de la investigación.....	23

## **CAPÍTULO II**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

2.1. Validación Metodológica .....	24
2.2. Población y Muestra.....	25
2.3. Presentación y análisis de las encuestas a turistas.....	28



	<b>Pág.</b>
2.4. Análisis de la entrevista realizada a los dueños de establecimientos de restauración .....	43
2.5. Análisis de la entrevista realizada a las principales autoridades .....	46
2.6. Discusión de los resultados .....	49
2.7. Comprobación de la hipótesis .....	50
2.8. Análisis final del capítulo.....	53

### **CAPÍTULO III**

#### **PROPUESTA DE RESTAURANTE TEMÁTICO DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA EN EL BALNEARIO DEL CANTÓN SALINAS.**

3.1. Presentación .....	55
3.1. Justificación.....	56
3.3. Misión, visión, filosofía y políticas .....	57
3.4. Objetivos generales y específicos .....	60
3.5. Conceptos básicos, clasificación y requisitos para el planteamiento y direccionamiento del proyecto .....	60
3.5.1. Concepto de restaurante. ....	61
3.5.2. Clasificación y tipos de restaurantes. ....	61
3.5.3. Restaurante temático concepto.....	66
3.5.4. Requisitos mínimos para la categorización de restaurantes según ordenanzas del Ministerio de Turismo del Ecuador.....	67

	<b>Pág.</b>
3.6. Tamaño y localización del proyecto.....	79
3.7. Selección del nombre .....	81
3.8. Slogan y logotipo .....	81
3.9. Restaurante de comidas típicas de la región costa Rincón Costeño.....	83
3.10. Organigrama estructural del restaurante “Rincón Costeño” .....	97
3.11. Funciones y perfiles del personal del restaurante.....	98
3.12. Diseño de la oferta gastronómica del restaurante “Rincón Costeño” (Carta y Menú) .....	113
3.13. Requisitos legales para formar una empresa en el Ecuador .....	115
3.14. Permisos con sus respectivos requisitos para el funcionamiento del restaurante “Rincón Costeño” .....	116
3.15. Costos y Presupuestos .....	120
3.16. Cronograma sugerido .....	122
CONCLUSIONES .....	123
RECOMENDACIONES .....	125
BIBLIOGRAFÍA.	
ANEXOS.	
GLOSARIO.	
ABREVIATURAS.	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

		<b>Pág.</b>
Gráfico 1.	¿Visita los restaurantes del Cantón Salinas? .....	28
Gráfico 2.	¿Con que frecuencia visita los restaurantes del Cantón Salinas? ...	29
Gráfico 3.	¿Cuál es motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas? .....	31
Gráfico 4.	De la siguiente lista califique del 1 al 5 los diferentes servicios que ha encontrado en los restaurantes del Cantón Salinas que usted ha podido visitar tomando en cuenta que 5 es la calificación más alta y 1 la más baja .....	33
Gráfico 5.	¿Ha probado los diferentes platos que ofrece la gastronomía costeña del Ecuador? .....	35
Gráfico 6.	¿Ha estado en un restaurante temático que le ofrece la variedad gastronómica de la costa? .....	36
Gráfico 7.	¿Si se implementara un restaurante temático que ofrezca todos los platos de la gastronomía costeña lo visitaría? .....	37
Gráfico 8.	¿Le gustaría que el restaurante oferte sus servicios a través de las principales redes sociales en donde haya la información sobre los platillos y menús de cada día? .....	38
Gráfico 9.	¿Cuántos estaría dispuesto a pagar por un platillo fuede o a la carta? .....	39
Gráfico 10.	¿Cree usted ambiente y decoración del local es importante para que un restaurante tenga éxito en el mercado? .....	40

- Gráfico 11. ¿Los restaurantes del Cantón Salinas tienen un ambiente y decoración acorde con el producto que ofrecen?.....41
- Gráfico 12. ¿Le gustaría que la decoración y ambiente del Restaurante "RINCÓN COSTEÑO" sea acorde con los atractivos de las provincias costeras del Ecuador? ¿En caso que la respuesta sea si nos podría dar una idea?.....42

## ÍNDICE DE IMÁGENES

	<b>Pág.</b>
Imagen 1. Logo del establecimiento .....	82
Imagen 2. Cocina tipo línea recta .....	86
Imagen 3. Cocina tipo L .....	87
Imagen 4. Cocina tipo U .....	87
Imagen 5. Servicio a la Francesa .....	90
Imagen 6. Servicio a la Rusa .....	91
Imagen 7. Servicio Inglés .....	92
Imagen 8. Servicio Americano .....	93
Imagen 9. Servicio de Buffet .....	94

**ÍNDICE DE TABLAS.**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución de la población por género .....	11
Tabla 2. Resultado de muestra a investigar .....	27
Tabla 3. Tabla de Contingencia. ....	50

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.

	<b>Pág.</b>
Fotografía 1. Terreno a utilizar para la realización del proyecto .....	80
Fotografía 2. Mapa del terreno a utilizar para la realización del proyecto .....	81

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.</b> ....	1
<b>1.1. HISTORIA DEL CANTÓN SALINAS.</b> .....	5
<b>1.2. ASPECTOS GEOGRÁFICOS.</b> .....	6
<b>1.2.1. UBICACIÓN.</b> .....	7
<b>1.2.2. LÍMITES.</b> .....	7
<b>1.2.3. CLIMA.</b> .....	8
<b>1.2.4. OROGRAFÍA.</b> .....	9
<b>1.2.5. HIDROGRAFÍA.</b> .....	10
<b>1.3. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS.</b> .....	10
Tabla.- 1 .....	11
<b>1.4. ASPECTOS SOCIALES.</b> .....	12
<b>1.4.1. SERVICIOS BÁSICOS.</b> .....	12
<b>1.4.2. SALUD.</b> .....	13
<b>1.4.3. EDUCACIÓN.</b> .....	14
<b>1.4.4. ASPECTOS ECONÓMICOS.</b> .....	14
<b>1.4.5. ASPECTOS POLÍTICOS.</b> .....	15
<b>1.5. EL CANTÓN SALINAS COMO DESTINO TURÍSTICO.</b> .....	15
<b>1.5.1. ATRACTIVOS NATURALES Y ARTIFICIALES DE SALINAS.</b> .....	19
<b>1.5.2. EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL SECTOR TURÍSTICO DE SALINAS.</b> .....	20
<b>1.7. ¿POR QUÉ UN RESTAURANTE TEMÁTICO?</b> .....	22
<b>1.8.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	22
<b>2.1. VALIDACIÓN METODOLÓGICA.</b> .....	24
<b>2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.</b> .....	25
Tabla.- 2 .....	27
<b>2.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A TURISTAS.</b> .....	28
Gráfico.- 1 .....	28
Gráfico.- 2 .....	29
Gráfico.- 4 .....	33
Gráfico.- 5 .....	35
Gráfico.- 6 .....	36



<b>Gráfico.- 7</b> .....	37
<b>Gráfico.- 8</b> .....	38
<b>Gráfico.- 9</b> .....	39
<b>Gráfico.- 11</b> .....	41
<b>Gráfico N.- 12</b> .....	42
<b>2.4. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DUEÑOS DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.</b> .....	43
<b>2.5. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LAS PRINCIPALES AUTORIDADES.</b> .....	46
<b>2.6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.</b> .....	49
<b>2.7. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.</b> .....	50
Tabla N.-3 .....	50
<b>2.8. ANÁLISIS FINAL DEL CAÍTULO.</b> .....	53
<b>3.1. PRESENTACIÓN.</b> .....	55
<b>3.2. JUSTIFICACIÓN.</b> .....	56
<b>3.3. VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICAS.</b> .....	57
<b>3.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.</b> .....	60
<b>3.5. CONCEPTOS BÁSICOS, CALISFICACIÓN Y REQUISITOS PARA EL PARA EL PLANTEAMIENTO Y DIRECCIONAMIENTO DEL PROYECTO.</b> .....	60
<b>3.5.1. CONCEPTO DE RESTAURANTE.</b> .....	61
<b>3.5.2. CLASIFICACIÓN Y TIPOS DE RESTAURANTE.</b> .....	61
<b>3.5.3. RESTAURANTE TEMÁTICO CONCEPTO.</b> .....	66
<b>3.5.4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES SEGÚN LAS ORDENANZAS DEL MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR.</b> .....	67
<b>3.6. TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.</b> .....	79
Fotografía N.-1 .....	80
Fotografía N.- 2 .....	81
<b>3.7. SELECCIÓN DEL NOMBRE.</b> .....	81
<b>3.8. SLOGAN Y LOGOTIPO.</b> .....	81
Imagen N.- 1 .....	82
<b>3.9. RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA “RINCÓN COSTEÑO”</b> .....	83
Imagen.- 2 .....	86
Imagen.- 3 .....	87

<b>Imagen.- 4</b> .....	87
<b>Imagen.- 5</b> .....	90
<b>Imagen.- 6</b> .....	91
<b>Imagen.- 7</b> .....	92
<b>Imagen.- 8</b> .....	93
<b>Imagen.- 9</b> .....	94
<b>1.10. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”</b> .....	97
<b>3.11. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”</b> .....	98
<b>3.12. DISEÑO DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO” (CARTA Y MENÚ)</b> .....	113
<b>3.13. REQUISITOS LEGALES PARA FORMAR UNA EMPRESA EN EL ECUADOR.</b> .....	115
<b>3.14. PERMISOS CON SUS RESPECTIVOS REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”.</b> .....	116
<b>3.15. COSTOS Y PRESUPUESTOS.</b> .....	120
<b>3.16.CRONOGRAMA SUGERIDO.</b> .....	122
<b>CONCLUSIONES</b> .....	123
<b>CONCLUSIONES</b> .....	123
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	125

## **INTRODUCCIÓN.**

El Balneario de Salinas, es el cantón más turístico que posee el Ecuador, el cual goza con un excelente clima para que los diferentes turistas ya sean nacionales como extranjeros disfruten de sus múltiples playas y de los atractivos turísticos que esta parte del país ofrece a los visitantes. El turismo se ha convertido en el motor principal para la economía de esta parte de la Provincia de Santa Elena por lo que se ha dividido en dos períodos que son, la temporada alta, siendo esta la de mayor rentabilidad para el sector turístico y la temporada baja.

Como el Cantón Salinas es un lugar netamente turístico, ya que la afluencia de turistas es básicamente en todo el año calendario la mayoría de las empresas ubicadas en este sector se dedican a la hotelería y restauración, el cual genera ingresos muy importantes para los dueños de estos establecimientos.

El sector hotelero es uno de los mejores a nivel nacional, cuentan con una buena infraestructura, un personal calificado y adecuado para poder brindar un excelente servicio para su clientela, mientras que el sector de la restauración deja mucho que desear.

El sector de la restauración ha ido creciendo de una forma inadecuada en Salinas, es decir, no hay una variación en la oferta gastronómica que ofrecen, parece que todos formaran un solo restaurante, ya que no hay variedad en sus menús que ofertan a los comensales; cuentan con una infraestructura pobre y un servicio pésimo e inadecuado para los turistas, sin dejar a un lado que muchos de estos establecimientos no cumplen con las ordenanzas municipales y obligaciones que las diferentes entidades de la provincia ligadas al campo turístico exigen a este tipo

de empresas para poder funcionar libremente sin atentar contra la salud del consumidor.

Los turistas tanto nacionales como extranjeros se muestran inconformes al no haber una variedad de platillos al momento de seleccionar uno de estos en un menú de los establecimientos de Salinas, sumado a la mala atención llevan a una insatisfacción total a los consumidores que consumen este tipo de servicios.

Adecuar un restaurante temático basado en el ambiente playero del Cantón Salinas y que ofrezca la mayoría de platillos que nos brinda la oferta gastronómica de la región costa es decir de las provincias de:

- Esmeraldas.
- Guayas.
- Manabí.
- Los Ríos.
- El Oro.
- Santa Elena.

La idea principal del proyecto es hacer salir de lo rutinario al consumidor o turista para llegar a lo novedoso, ya que no existe otro restaurante temático en el balneario del Cantón Salinas, contar con una carta gastronómica muy variada desde entradas hasta postres, en donde el comensal tenga para escoger y degustar un sin número de platillos y adecuar un establecimiento acorde con lo que se está ofertando, es decir, un local con una infraestructura novedosa y única, con una decoración propia de la región costera del Ecuador, con un estilo único y personalizado para que así el turista tenga un nuevo establecimiento de restauración en donde se le brinde algo diferente acabando así con la insatisfacción de los consumidores.

Ser el pionero en esta nueva alternativas de restaurantes y será una de las fortalezas, ya que sería el único establecimiento de restauración con estas características; es una de las principales metas que se quiere alcanzar, ya que no existe hasta el momento un establecimiento de estas características en la Provincia de Santa Elena.

Para poder llegar a cumplir con la realización de este proyecto, se lo ha dividido en 3 capítulos, estos son:

- **Capítulo I, Salinas principal destino turístico del Ecuador:**

En esta sección se hablará de la historia del Balneario Salinas y sus principales características que lo convierten en un primordial destino turístico del Ecuador, es decir, de cómo este cantón llegó a tener esta caracterización y categorización, se mencionará los principales atractivos naturales como atractivos artificiales que hacen a esta parte de la región costa un destino a visitar, se hablará también del servicio de alimentos y bebidas de la zona, del porque se quiere implementar un restaurante temático en esta parte del Ecuador entre otros puntos importantes.

- **Capítulo II, Presentación, análisis y discusión de los resultados obtenidos de la investigación de campo:**

En este tema se presentará la validación metodológica, el tamaño de la muestra, es decir, el número total de turistas que se debió encuestar para obtener información fiable, los resultados de las encuestas realizadas a los turistas como también un análisis de las entrevistas efectuadas a los dueños de los restaurantes como también a las principales autoridades de la Provincia de Santa Elena vinculas con el sector turístico.

- **Capítulo III, Propuesta de Restaurante Temático de comidas típicas de región costa en el Balneario del Cantón Salinas:**

En este punto de exhibirá al restaurante en sí, la misión, visión, filosofía, el tipo de servicio que se implementara para la atención de los consumidores el tamaño y la localización del proyecto, funciones y perfiles de los empleados entre otros puntos importantes para lograrla satisfacción de los turistas al momento de consumir el producto.

## **CAPÍTULO I.**

### **SALINAS PRINCIPAL DESTINO TURÍSTICO DEL ECUADOR.**

#### **1.1. HISTORIA DEL CANTÓN SALINAS.**

El Cantón Salinas, ubicado en la provincia de Santa Elena, es la segunda punta más sobresaliente de Sur-América en donde la restauración es uno de los motores principales para el desarrollo de esta. Por su enorme belleza atrae a un sin número de turistas nacionales e internacionales en donde el campo de la restauración se ha elevado en un número considerable, generando muchos beneficio como plazas de trabajo para los nativos del sector y dinero para el cantón, por lo que cada año el número de turistas que ingresan a este balneario es cada vez más alto

El Cantón, nace como reciento en el año de 1929 y desde el 1ro de Enero de 1938, por Decreto Supremo expedido por el entonces Jefe Supremo de la nación Gral. G. Alberto Enríquez Gallo, con fecha 22 de Diciembre de 1937. (Paredes Ramírez, 2004, pág. 51).

El nombre y designación que recibe es en referencia a la historia de la sal, cuando los españoles navegaban por la punta de Salinas escribían en sus bitácoras la ubicación describiéndolas como las Salinas, ya que ellos veían los innumerables pozos y minas de sal que estaban ubicados en las costas de este cantón.

Antes de que el Cantón Salinas obtuviera este nombre, hubo un proceso en donde tuvo cuatro nominaciones:

- La punta de Santa Elena.
- Colonchillo.
- Salinas.
- Costa azul de Salinas.

Bajo estas cuatro denominaciones se fue construyendo el proceso geopolítico y socio-cultural de lo que hoy es la principal ciudad-balneario del Ecuador: “EL CANTÓN SALINAS”.

A pesar de que Salinas es considerado uno de los mejores Balnearios de la costa azul del país, su desarrollo turístico y urbano se ha dado de forma desordenada paralelamente al flujo de visitantes. La oferta turística se incrementó, sin embargo una gran cantidad de ellas no reflejan la esencial cultura turística de atención al cliente, está muy por debajo de lo que espera un turista, el cantón no ha evolucionado en la atención al turista o comensal, una oferta gastronómica repetitiva, así como vías en mal estado son algunos puntos negativos con los que cuenta el balneario.

## **1.2. ASPECTOS GEOGRÁFICOS.**

Los aspectos geográficos de un sector hacen referencia a su ubicación, límites, clima, orografía e hidrografía, en este caso del Balneario del Cantón Salinas que es el lugar escogido para la ejecución del proyecto, principalmente son las características que hacen que esta parte de la Provincia de Santa Elena, ya que cuenta con una buena ubicación, es decir, es de fácil arribo, goza con un buen clima a lo largo del año calendario, ya sea en las dos épocas (temporada alta y temporada baja).



### **1.2.1. UBICACIÓN.**

El balneario del Cantón Salinas, está localizado en la punta más saliente de la zona costera del Ecuador, es el principal destino turístico que posee de la Provincia de Santa Elena y del país.

Su extensión es:

Total: 7356,7 Has.  
Cabecera Cantonal: 2706.84 Has.

#### **Parroquias Rurales**

José Luis Tamayo: 3676.02 Has.  
Anconcito: 973.84 Has.

El Balneario del Cantón Salinas se ha establecido como una ciudad que crece particularmente con el turismo, es uno de los principales destinos turísticos con los que cuenta El Ecuador, con una infraestructura hotelera de primera calidad y un sector de restauración que redunda en sus productos ofrecidos a los consumidores y también en la falta de atención al comensal como en su higiene y seguridad industrial.

### **1.2.2. LÍMITES.**

Al norte: Océano Pacífico.  
Al sur: Océano Pacífico.  
Al este: Cantón La Libertad.  
Al oeste: Océano Pacífico.

### **1.2.3. CLIMA.**

Por su escasa altura y su posición plenamente ecuatorial, Salinas debería de tener un clima similar al de las Hoyas Amazónicas o al del centro de África, pero el mar influye ya que casi rodeado en su totalidad al cantón y la corriente de Humboldt con sus vientos muy fríos, modifica notoriamente el clima de Salinas, que está muy lejos de ser ecuatorial.

Las temperaturas oscilan entorno a los 24° centígrados aumentando desde la orilla del mar hacia el interior. Geográficamente conocemos que la presencia de un ramal de la corriente de Humboldt, que baña el litoral ecuatoriano, desde las fronteras con el Perú, hasta cabo pasado en Manabí, unos minutos al sur de la línea equinoccial, divide a la costa en dos subregiones climatéricas bien diferenciadas.

El Cantón Salinas, se encuentra en la primera subregión, goza por lo tanto de un clima agradable. La temperatura promedio es de 23.2°, la temperatura asciende ostensiblemente, durante los meses de invierno, por el fuerte calor que se experimenta y desciende notablemente en los meses de verano, por acción de los vientos fríos provenientes del mar y la aproximación de la corriente de Humboldt.

El Cantón Salinas posee un fenómeno climatológico que llama poderosamente la atención en esta subregión costanera, es el cambio de régimen de las lluvias, durante periodos bastantes marcados.

Después del ciclo que dura más o menos de seis a siete años se producen inviernos fuertemente lluviosos, hasta el extremo de alterar la economía de esta subregión externa, que por lo general es seca y cuyos habitantes, no están acostumbrados a

soportar la caída de tanta agua. Este fenómeno produce aún, alteraciones en la fauna marina, pues la salinidad y temperatura de las aguas del mar, cercanas a las costas, cambian considerablemente por el aumento del caudal de los ríos que forman las lluvias que drenan en el mar.

Las corrientes marinas también influyen en el clima del cantón, esta anomalía pluviométrica que se observa en esta subregión climática externa del Litoral, en la que se halla el Cantón Salinas es consecuencia de las denominadas: **CORRIENTE CÁLIDA DEL NIÑO**, que desde el norte de la Línea Ecuatorial, avanza hacia el sur, bordeando las costas sudamericanas del Océano Pacífico, se superpone a las frías aguas de la Corriente de Humboldt y al producir una mayor evaporación se desencadena una consecuencia de lluvias torrenciales.

Usualmente esta corriente que se acentúa en diciembre, coincidiendo con la Navidad, razón por la que se denomina “Del Niño” llega hasta Paita al norte del Perú, pero, con los años denominados anormales, que son en los que hay cambios de clima excesivos, avanza mucho más al sur.

#### **1.2.4. OROGRAFÍA.**

El Balneario de Salinas es una zona en su mayoría plana, ubicada principalmente en la ensenada de Chipipe, esta parte del Ecuador carece de elevaciones de renombre, posee dos cerros, el de Punta Carnero conocido por tener un hotel en sus tierras y el cerro de Salinas o más conocido como la Puntilla, este se ha convertido en un punto estratégico para el trabajo marítimo, es decir, para la pesca y deportes como el buceo, etc.

### **1.2.5. HIDROGRAFÍA.**

Este balneario no cuenta con grandes ríos de renombres, en la época de invierno (enero, febrero, marzo, abril) por las lluvias y fenómenos climatológicos se hacen pequeñas albarradas ubicadas principalmente en José Luis Tamayo (Muey) y en la Parroquia de Santa Rosa, también se forman pequeños ríos el cual depositan sus aguas en una laguna llamada Represa Velasco Ibarra, el cual es un reservorio de líquido vital para el sector de la agricultura que se asienta en esta parte del cantón ya que los agricultores conectan sus tuberías para el riego adecuado a sus sembríos y una reserva de agua para los peninsulares en caso de escases.

### **1.3. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS.**

El Cantón Salinas, se halla ubicado en la parte occidental de la provincia de Santa Elena del Ecuador América del Sur. (INEC – 2010), Según el nivel de mareas medias, referidas a las costas establecidas por el Instituto Geográfico Militar la altitud del terreno del Cantón Salinas es de 1.5m. a 7m, sobre el nivel del mar. En otros aspectos según las coordenadas geográficas, el Cantón Salinas se extiende desde los 2° y los 10° hasta los 2° y 20° latitud sur.

El Cantón Salinas tiene una población de 68.675 habitantes y esta representa el 22,25% del total de la población de la Provincia de Santa Elena; en la zona urbana habitan 34.719 habitantes y En el sector rural 33.956 personas, lo que representa el 51,60% y 49,44% respectivamente del total de la población del cantón Salinas.

En relación a la distribución de la población dentro de las parroquias rurales, la parroquia de Anconcito representa el 32,13% del total de la población del cantón,

mientras que la parroquia rural de José Luis Tamayo apenas representa el 17,22 % del total de la misma.

Desde la perspectiva del género, los hombres constituyen el mayor segmento poblacional con el 51,60%, superando en 3,20 puntos porcentuales al segmento poblacional de las mujeres que representan el 48,40% del total poblacional dentro cantón.

En cuanto a la distribución geográficas de la población por género, en la zona urbana las mujeres constituyen el menor segmento poblacional con el 47,56%, siendo superado en 1,69 puntos porcentuales por las mujeres que habitan en la zona rural las cuales que registran valores de 49,25%; en la zona urbana y rural el segmento poblacional de los hombres presentan el 52,44% y el 50,75% respectivamente. Del análisis comparativo de la población por género y su ubicación dentro del territorio; podemos observar que el segmento poblacional de los hombres en la zona urbana, que presenta valores promedio superiores en 4,88% al de las mujeres, este sufre una reducción en la zona rural de hasta el 1,50 %.

Tabla.- 1			
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR GÉNERO			
POBLACIÓN	CANTÓN SALINAS		
ÁREAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ÁREA URBANA	18205	16514	34719
ÁREA RURAL	17231	16725	33956
TOTAL	35436	33239	68675
<b>Fuente:</b> Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010)			
<b>Elaborado por:</b> Diego Bacilio Malla.			

## **1.4. ASPECTOS SOCIALES.**

En la Península el Estado está representado fundamentalmente por los Municipios, el Consejo Provincial, y las dependencias locales de cada uno de los Ministerios especialmente el de Agricultura y Ganadería, el Banco Nacional de Fomento, El Ministerio de Salud, y el de Educación, las compañías telefónicas públicas y privadas (Silva, 1999)

El Cantón Salinas con sus parroquias urbanas y rurales, conviven y son dependientes unos de otros, están apoyados por una serie de organizaciones y organismos tanto del Estado como privados, civiles y religiosos, que tienen presencia más o menos activa, esporádica, temporal o permanente en diferentes áreas.

### **1.4.1. SERVICIOS BÁSICOS.**

Los servicios básicos de una población son los más importantes para los habitantes del sector, ya que ayudan a la sobrevivencia de los moradores que habitan en esta zona. (Plan Estratégico Participativo de la Península de Santa Elena- 2002), contar con todos los servicios básicos que ofrece el país es un punto a favor que posee el Cantón Salinas para llegar a ser un sitio turístico, ya que muchos de sus rivales no cuentan con estos beneficios.

- **Agua potable: AGUAPEN**

Es la corporación pionera en la Asociación de Municipios para administrar servicios, participan: Salinas, Santa Elena y La Libertad, trayéndose el agua desde el Trasvase Santa Elena.

- **Energía eléctrica:**

La Empresa Eléctrica de la Península de Santa Elena CNEL (Corporación Nacional de Electricidad) da cobertura con alumbrado y energía eléctrica a los cantones de Salinas, La Libertad, Santa Elena.

- **Comunicación:**

El servicio telefónico a nivel provincial está dado por la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT). Paralelamente a CNT, están las tres empresas de Telefonía celular Claro, Movistar y Alegro PCS brindan su cobertura a toda la Península, y tienen a lo largo del territorio radio bases o celdas instaladas para proporcionar los servicios correspondientes.

- **Desechos sólidos:**

La recolección y transporte de residuos sólidos (basura), en la provincia es efectuado por la Municipalidad de cada cantón, cubriendo todas las parroquias tanto urbanas como rurales, con respectivas rutas, frecuencias y horarios.

#### **1.4.2. SALUD.**

El Cantón Salinas tiene un hospital público llamado: JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ administrado por: Ec. Jadel Jurado, ubicado en: Cdla. Frank Vargas Pazzos. Avda. Quito y calle 44. Cuenta con sub centros de salud los cuales son:

- Sub-centro de San Judas Tadeo, ubicado en Salinas Barrio Pedro José, avda. Quito y calle 20.
- Sub-centro de José Luis Tamayo, ubicado en Barrio Centenario, avda 9 y calle 12.

- Sub-centro de Santa Rosa, ubicado en Barrio 12 de Octubre, avda malecón y calle principal
- Sub-centro de Anconcito, ubicado en Cdla. Chávez Uquillas, Avda Principal.

### **1.4.3. EDUCACIÓN.**

El Balneario del Cantón Salinas cuenta con una educación sobresaliente en esta parte de la provincia se encuentran ubicados prestigiosos colegios, jardines y escuelas, los cuales se encuentra divididos en tres tipos:

- Colegios Municipales, son los que están administrados por la municipalidad como por ejemplo: SIGLO XXI y 30 DE AGOSTO
- Colegios Fiscales: son los que están administrados por el gobierno como por ejemplo: Digno Núñez, Tec. Muey, etc.
- Colegios particulares: son instituciones privadas como por ejemplo: Rubira, Jefferson, Nuestro Mundo, etc.

### **1.4.4. ASPECTOS ECONÓMICOS.**

Los principales ingresos económicos que tiene el balneario del Cantón Salinas provienen de la actividad turística en la cual se destacan la industria del alojamiento y la de la restauración, ya que por ser uno de los principales balnearios a nivel nacional y de América del Sur, anualmente recibe una gran cantidad de turistas tanto nacionales como extranjeros dejando una fuerte cantidad de dinero en este cantón, otro factor económico con el que cuenta el cantón es la pesca por lo que



tiene dos puertos importantes los cuales son Santa Rosa y Anconcito y otro aspecto económico es el procesamiento de productos derivados del mar como la Empresa Promarosa.

#### **1.4.5. ASPECTOS POLÍTICOS.**

El Cantón Salinas cuenta con 4 parroquias urbanas: General Enríquez Gallo, Carlos Espinoza Larrea, Vicente Rocafuerte y Santa Rosa y dos parroquias rurales que son Anconcito y José Luis Tamayo (Muey), tiene un territorio de 68 km<sup>2</sup>.

Las autoridades del Cantón Salinas son las siguientes:

ALCALDE: AB. VICENTE PAÚL BORBOR MITE.

CONCEJALES: SR. DENNIS CÓRDOVA SECAIRA, LIC. JOSÉ XAVIER TOMALÁ URIBE, LIC. ENMA BAZÁN FREIRE, SR. RENÉ GONZÁLEZ SANTOS, LCDA. SARITA CHALÉN RODRÍGUEZ, SRA. TOMASITA LINO SANTOS Y LIC. MERCY DEL PEZO.

DIRECTORA DE TURISMO: SRTA. MERCEDES GUERRA SECAIRA.

#### **1.5. EL CANTÓN SALINAS COMO DESTINO TURÍSTICO.**

A partir del año de 1924, Ecuador tuvo una crisis debido a la agroexportación, es por eso que salinenses y guayaquileños en medio de las dificultades económicas, asumieron el reto de buscar un camino de reactivación monetaria diferente a las tradicionales, ellos entienden que si era el turismo una puerta de salida para la crisis que estaban afrontando, entonces, Salinas era la indicada para esta nueva vía de

proyectos lejanos a los tradicionales. Entre los meses de mayo y julio del año de 1928 se crea “La Sociedad Progreso de Salinas”, compañía anónima, esta aparece como una sociedad de capitales, pero es la síntesis empresarial de un proyecto social de Salinas: desarrollarla y urbanizarla por vía del turismo, por lo cual es imprescindible el crecimiento y mejoramiento de la infraestructura turística, es decir, crear una base hotelera muy fuerte que resulte atractiva para los futuros turistas y un sector de restauración en donde los comensales disfruten de la oferta gastronómica.

Élites salinenses como también empresarios visionarios de Guayaquil apostaron a que el progreso de Salinas debía transitar por el camino del turismo. Para ello, había que hacer de esta parte de Ecuador una urbe que ofreciera los servicios necesarios para el confort de los turistas, es por eso que el sector hotelero comenzó a desarrollarse en primer lugar y es así como: El Hotel Cantábrico y Hotel Londres comienzan a abrir sus puertas para los visitantes, es así como el Cantón Salinas se convierte en uno de los principales destinos turísticos que tiene hoy en día el Ecuador (Paredes Ramírez, 2004) pág. 246.

A partir de esto Salinas es catalogado como el uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional como internacional, es por esto que el año turístico de Salinas se divide en 2 temporadas que acaparan el ingreso de visitantes locales y extranjeros.

Estas son:

- Temporada Alta.
- Temporada Baja.

La temporada alta comprende desde los meses de diciembre hasta abril, es donde llegan al Balneario del Cantón Salinas grandes cantidades de turistas ya sean turistas nacionales, como también turistas extranjeros, en donde en el transcurso de este tiempo se hacen grandes festividades que atraen al turista a esta parte del país, eventos como:

- Fiestas de fin de año.
- Apertura de temporada.
- Carnaval.
- Fiestas religiosas.

Esto coincide con el buen la estación de invierno en donde el clima es muy soleado y también con las vacaciones de los colegios, que se encuentran ubicados en la región costera del Ecuador esto hace que en esta etapa del año Salinas se convierta en la principal alternativa para los turistas.

La temporada baja comprende desde el mes de mayo hasta noviembre en donde Salinas abre sus puertas hacia los turistas que provienen principalmente de la región interandina del Ecuador, esta temporada se caracteriza por tener un clima frío, pero no afecta a los viajeros, ya que provienen de la región sierra, los principales eventos que se realizan en esta temporada son:

- Campeonatos de pesca deportiva.
- Temporada de avistamiento de ballenas.
- Fiestas cívicas.
- Fiestas religiosas.
- Fiestas provinciales.

En la actualidad el Cantón Salinas se convierte en uno de los principales destinos turísticos que posee Ecuador no solo por sus hermosas playas, también por la gran cantidad de actividades que se puede realizar en esta parte del país tales como:

- Turismo litoral de sol y playa.
- Turismo ecológico.
- Turismo deportivo.
- Aviturismo.
- Turismo de negocios.
- Turismo comercial.
- Turismo religioso.

Esta gran variedad de alternativas de turismo que se pueden realizar en la zona de Salinas, la convierte en un sitio favorito por los turistas nacionales como internacionales para ser visitada.

Por esta gran diversidad de actividades que se pueden efectuar en el cantón ha efectuado que instituciones internacionales como la de “Surf” ponga sus ojos en esta parte de la costa, para realizar eventos de gran magnitud tales como campeonatos mundiales de este deporte.

Otro factor para que Salinas sea una de las principales alternativas para ser visitado, es su buena infraestructura hotelera que posee, entre sus hoteles de categoría se encuentran El Hotel Barceló Colón Miramar que pertenece a una importante cadena de hoteles a nivel internacional, Hotel Blue y otra gran cantidad de hoteles de mediana y baja categoría que cumplen con las exigencias de los turistas al momento de seleccionarlos para poder pernoctar en ellos, tales como: Cadena Hotel Salinas,

Cadena de Hoteles Francisco, Hotel Mediterráneo, Hotel Grinffiel, Hotel Haziel, Hotel Las Rocas, Hotel Punta Carnero, Hotel Camping, Hotel Vistal Sol Hotel Chipipe, Hotel Punta Carnero, Hotel Costa de Oro, Hotel Blue Marlín entre otros con los que cuenta este balneario para el confort de los turistas (Dirección de turismo de Salinas – 2013).

### **1.5.1. ATRACTIVOS NATURALES Y ARTIFICIALES DE SALINAS.**

Para que un lugar sea considerado destino turístico debe de tener a parte de un buen clima y facilidad de llegada, unos atractivos turísticos, ya sean naturales como artificiales que caracterizan a este lugar.

El balneario del Cantón Salinas fue una ruta de escape para la crisis que azotaba al Ecuador, impulsando el turismo en ella, pero esto se puede dar gracias a los diferentes atractivos naturales como atractivos artificiales que ofrece esta parte de la costa, las cuales son:

- Las playas (San Lorenzo, Chipipe, Punta Carnero, Mar barvo).
- La chocolatera.
- La lobera.
- Pozos y minas de sal.
- Arrecifes.
- Avistamientos de ballenas.
- Pesca deportiva.
- Museos (siglo XXI, de Ballenas).
- Infraestructura Hotelera.
- Vida Nocturna (discotecas).

## **1.6. EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL SECTOR TURÍSTICO DE SALINAS.**

El Balneario del Cantón Salinas en la actualidad posee 102 establecimientos legalmente constituidos en la base de datos del departamento de turismo del GAD municipal que se dedican a ofrecer el servicio de alimentos y bebidas a los diferentes turistas que visitan esta parte del Ecuador.

Para un mayor control la dirección de turismo los ha dividido en cinco grupos los cuales deben de cumplir diferentes requisitos para que este departamento les otorgue el permiso indicado.

### **Están divididos en:**

- 1 Cafetería.
- 22 Fuentes de Soda.
- 67 Restaurantes.
- 7 Bares.
- 5 Discotecas.

El Cantón Salinas posee una buena infraestructura hotelera, no obstante se puede decir lo mismo con el sector restaurantero, tiene un total de 67 restaurantes que ofrecen sus servicios a los diferentes turistas que visitan el cantón, pero estos establecimientos ha crecido de una forma desordenada y apurada por lo que hay una gran cantidad de restaurantes que prácticamente ofrecen lo mismo sin ninguna variedad en la oferta gastronómica a sus comensales, otros que no cumplen con las expectativas de los consumidores, ofrecen muchas veces un servicio apurado, errático y desordenado, no tienen un servicio personalizado para sus consumidores.

Muchos de estos establecimientos tienen sus locales en mal estado, no cumplen con las normas de seguridad e higiene e irrespetan algunas ordenanzas municipales como el no acosar al turista, estas son las llamadas cevicherías, las cuales el menú que ofrecen a sus comensales es el mismo en todos estos establecimientos, sus instalaciones están en mal estado y la higiene al momento de preparar sus platillos es pésima.

El principal problema que radica en el mal servicio que la mayoría de restaurantes ofrecen a sus consumidores está en que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas (G.A.D), no da una categorización a estos locales de restauración, en el momento de ser constituidas en el catastro turístico de Salinas estos establecimientos se hacen llamar en los registros como restaurantes cuando en verdad son comedores populares, esto conlleva a un mal control de precios que se les otorga a los diferentes platillos con que ofrecen en sus establecimientos, esto lleva al descontento de los comensales al ver que un platillo en un local de bajo nivel tiene un valor muy alto, ya que como están inscritos como restaurantes tienen que cancelar impuestos altos. Mientras que en el sector hotelero si existe una debida categorización, el sector restaurantero no tiene.

Dada estas circunstancias y con establecimientos de restauración que prácticamente ofertan una misma carta gastronómica sin variación alguna, sin dejar a un lado el sistema de atención monótono que poseen para la atención al consumidor, nace la idea de la creación del primer restaurante temático en el balneario del Cantón Salinas, un establecimiento de restauración diferente a los ya establecidos en este sector, el cual ofrezca a los turistas o consumidores una variada oferta gastronómica con platillos que no oferten otros establecimientos, con un sistema de atención al cliente personalizado, con un personal preparado, y con una infraestructura única acorde con el tipo de comida que se ofrezca a los comensales y una decoración llamativa para captar la atención de la clientela potencial.

## **1.7. ¿POR QUÉ UN RESTAURANTE TEMÁTICO?**

El negocio de la restauración es un mercado muy factible que deja muy buenos ingresos a los dueños de estos establecimientos, en el Balneario del Cantón Salinas ingresan anualmente 150.000 turistas, no todos van a dormir en un hotel pero sí tendrán que comer en algún establecimiento de restauración por lo menos una vez

Los restaurantes temáticos a nivel internacional son muy rentables como por ejemplo el “Jurassic Restaurant” ubicado en Estados Unidos o el “Ninja Restaurat” ubicado en Estados Unidos, sin duda estos establecimientos son novedosos y atraen a los clientes por la temática que ofrecen en sus establecimientos, es decir, la infraestructuras de estos sitios son totalmente personalizados acorde con el lugar que desean recrear así como en una oferta gastronómica variada y especializada en un solo tipo de comida que se oferte.

El balneario de Salinas posee restaurantes que la mayoría funciona en una infraestructura similar a todos los establecimientos de restauración y ofreciendo una menú idéntico al de otros locales, es por eso que un restaurante temático sería algo novedoso en el cantón, ya que al tematizar un establecimiento de restauración se diferenciaría del resto por la forma del establecimiento, la decoración y principalmente por la gastronomía que ofrecerá seguido también por el uniforme que usan los empleados para brindar un servicio personalizado.

## **1.8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El Balneario del Cantón Salinas posee 102 establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, de los cuales 67 de estos locales están categorizados en el



catastro turístico del Municipio de este sector como restaurantes y el resto se dividen entre bares, discotecas, etc.

De estos 67 restaurantes la mayoría oferta una carta gastronómica similar a todas, con una atención monótona a los consumidores, el cual provoca un descontento e insatisfacción de ellos que consumen los productos de estos locales de restauración.

Para el desarrollo del trabajo investigativo se precisó recurrir a fuentes y técnicas de análisis y razonamiento moderno con el objeto de recolectar datos que respalden el diseño y conformación de un producto turístico. Básicamente serán tres las fuentes en las que se podrá adquirir información: turistas nacionales y extranjeros, dueños de establecimientos de restauración y principales autoridades relacionadas con el sector turístico.

Para ellos, es necesario la realización de encuestas a los diferentes turistas que visitan esta parte de Ecuador para saber el nivel de insatisfacción que poseen y si un restaurante temático con las características antes mencionadas sería de buena acogida para ellos, así también entrevistas con los dueños o administradores de restaurantes y autoridades competentes a la rama del turismo.

## **CAPÍTULO II**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

#### **2.1. VALIDACIÓN METODOLÓGICA.**

En función a la planificación metodológica diseñada en el proyecto y denuncia de tesis de grado, se realizó la investigación de campo aplicando los diferentes formularios diseñados para la recolección de información, es decir, la encuesta para los turistas que visitan el sector y las entrevistas para las autoridades relacionadas con el campo del turismo y los dueños de establecimiento de restauración, previa validación por expertos de estos instrumentos (Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc. Joel Fortis Suárez, MBA. Roberto Acosta Poveda), quienes en base a sus conocimientos realizaron las debidas observaciones pertinentes que ayudaron a soslayar errores confusiones y pérdida de recursos económicos y tiempo.

El aporte de estos expertos fue primordial para la buena elaboración del material de recopilación de información necesaria, es así, que se efectuó lo siguiente:

- Se implantó encuestas de 12 preguntas cada una, en donde se investigaba sobre el servicio que brindan los restaurantes del Cantón Salinas, el nivel de insatisfacción que poseen al momento de escoger un restaurante y si el restaurante temático tendría un nivel de aceptación alto entre los turistas.
- Se estableció entrevistas de 5 preguntas semi-abiertas con los principales dueños de restauración para que obtener información

sobre los años que estos llevan en este tipo de negocios, saber el motivo por el cual los comensales consumen sus productos, cuáles deberían ser las características para triunfar en este tipo de tipo de mercado y tener información sobre los tipos de clientes que visitan estos establecimientos.

- Se implementó entrevistas de 6 preguntas semi-abiertas con las principales autoridades del cantón ligadas con el turismo, así mismo, con las principales autoridades de la provincia que estén relacionadas con este tipo de empresas.

## **2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas (G.A.D) informa que anualmente el balneario recibe o acoge la llegada de aproximadamente 150.000 turistas anualmente.

La Provincia del Guayas, se ha convertido en la principal emisora de turistas para la provincia de Santa Elena y para el Cantón Salinas que es el receptor, ya que la mayoría de viajeros provienen de esta parte del Ecuador como son: Guayaquil, Durán, Milagro, etc.

La Parte de la sierra es la segunda emisora de turistas para la Provincia de Santa Elena y para el Cantón Salinas ya que provienen viajeros de las provincias de: Pichincha, Azuay, etc., Sin dejar atrás los países como Colombia, Perú, Chile, Estados Unidos y Argentina de donde llegan turistas, principalmente deportistas que vienen a pasar sus vacaciones a este Balneario.

Para calcular la muestra a entrevistar se tomará en consideración la cantidad de turistas que anualmente ingresa al Cantón Salinas que es 150.000 personas, determinando para el cálculo se tomó la media de: 383

$$m = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

N= Población y/o universo

Z= Nivel de confianza

p= Porción de aceptación

q= Porción de no Aceptación

e= Margen de error

$$m = \frac{1,96^2(150000)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(150000-1)+(1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

En la aplicación de la formula arrojó el resultado de: 383 encuestas a turistas.

El Cantón Salinas cuenta con un total de 102 establecimientos dedicados al sector turístico de los cuales 67 son restaurantes y constan en el catastro turístico municipal.

Por motivos de tiempo de parte de los dueños de restaurantes y por parte del investigador se decidió realizar la entrevista a los 10 establecimientos de restauración más importantes que posee el cantón.

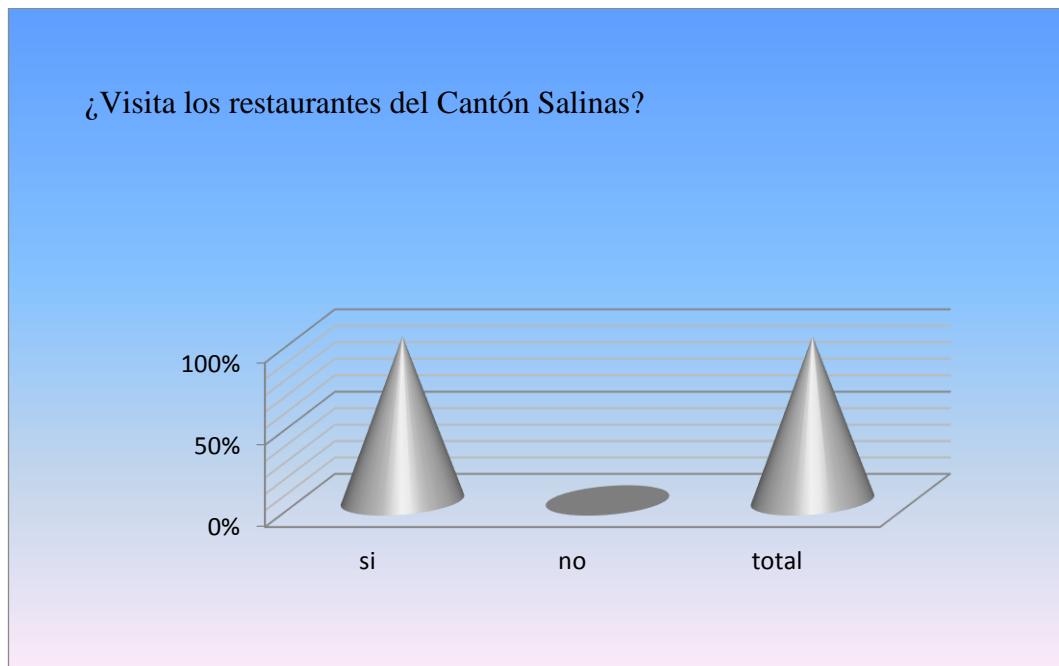
Se decidió realizar la entrevista a las principales autoridades que tiene el cantón en el campo del turismo, así también, a las autoridades a nivel provincial involucradas con la otorgación de permisos para funcionamientos de estos establecimientos, los cuales son:

- Los 3 concejales de turismo del G.A.D de Salinas.
- Directora de turismo del G.A.D de Salinas.
- Comisario de Salinas.
- Directora del departamento cultural de Salinas.
- Comisaria de Salud de la Provincia de Santa Elena.
- Directora de turismo de la Provincia de Santa Elena.

<b>Tabla.- 2</b>		
<b>Resultado de Muestra a Investigar</b>		
<b>Segmento</b>	<b>Tamaño de la Muestra</b>	<b>Instrumento</b>
Turistas	383	Encuestas
Dueños de restaurantes	10	Entrevista
Autoridades	8	Entrevista
<b>Total</b>	<b>401</b>	
<b>Fuente:</b> Encuestas y entrevistas realizadas en el cantón Salinas 2013		
<b>Elaborado por:</b> Diego Bacilio Malla.		

### 2.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A TURISTAS.

**Gráfico.- 1**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

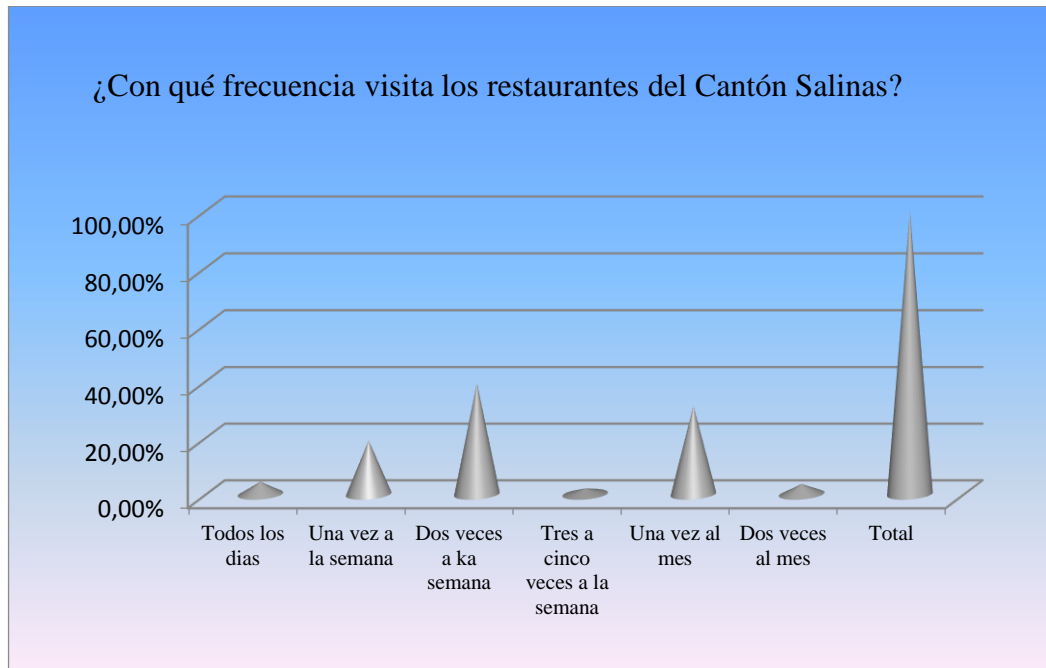
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

#### **Análisis:**

Con los datos que arroja esta pregunta, se llega a la conclusión que los turistas en un 100 %, son clientes de los diferentes restaurantes que tiene el balneario, dando a entender que es un negocio muy rentable y factible en esta localidad ya que es un sector netamente turístico, (anexo N.- 13, Tabla 3).

Esta pregunta sirvió para conocer el número de turistas que consumen los productos que ofertan los diferentes restaurantes que están ubicados en el Balneario del Cantón Salinas.

**Gráfico.- 2**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

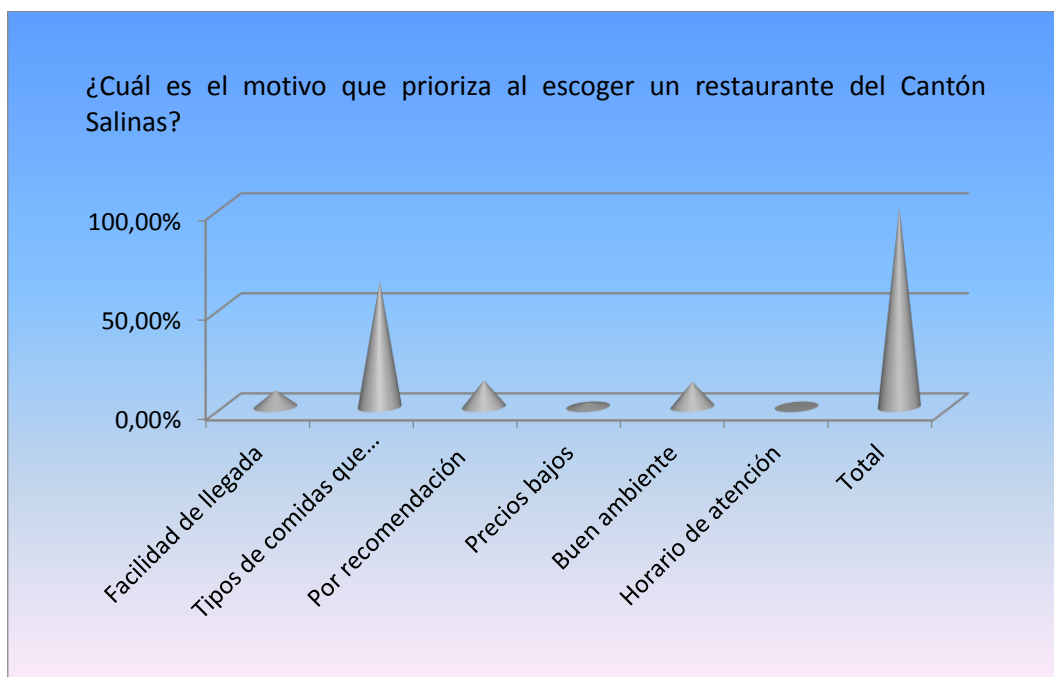
- 17 de los turistas encuestados, es decir el 4.44% del total, contestaron que visitan los restaurantes del Cantón Salinas todos los días, dando a entender que son personas que se quedan en el cantón por más de una semana, por lo general son turistas extranjeros o turistas de provincias lejanas como las de la Sierra.
- 73 de las personas a las que se les realizó la encuesta, es decir el 19,06% del total, respondieron que ellos visitan los restaurantes del Cantón Salinas una vez a la semana, en donde se deduce, que son turistas que se quedan solo por un día, generalmente los días domingos es en donde llegan a las playas de este balneario, es decir son turistas de provincias o ciudades cercanas a esta localidad.

- 151 turistas a las que se les planteo la pregunta es decir el 39,43% del total encuestado, indicaron que visitan los restaurantes del Cantón Salinas dos veces a la semana, es decir son personas que se llegan al balneario de Salinas y se quedan dos días seguidos por lo general los fines de semana, es decir sábados y domingos.
- 8 turistas encuestados es decir el 2,09% del total, indicaron que visitan los restaurantes del Cantón salinas tres veces a la semana, es decir, son personas que se quedan en el cantón tres días seguidos por lo general son los viernes, sábado y domingo.
- 120 turistas encuestados es decir el 31,33% del total, indicaron que visitan los restaurantes del Cantón Salinas una vez al mes, es decir son personas que tiene un nivel económico medio y que vienen al balneario a disfrutar de sus playas y su buen clima.
- 14 turistas es decir el 3.65% del total de los encuestados, manifestaron que visitan los restaurantes del Cantón Salinas dos veces al mes, donde se llega a la conclusión de que porcentaje de personas arriban a las playas de esta sector cada dos semanas.

Esta pregunta ayudó a conocer el grado de frecuencias con que los turistas o comensales visitan los establecimientos de restauración en el Cantón Salinas, es decir, la regularidad con que los comensales consumen los productos que ofrecen estos restaurantes, también ayuda a establecer de forma indirecta cada que tiempo que los turistas visitan esta parte de la Provincia de Santa Elena y si se quedan o no a pernoctar en el cantón (anexo N.- 13, Tabla 4).



**Gráfico.- 3**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

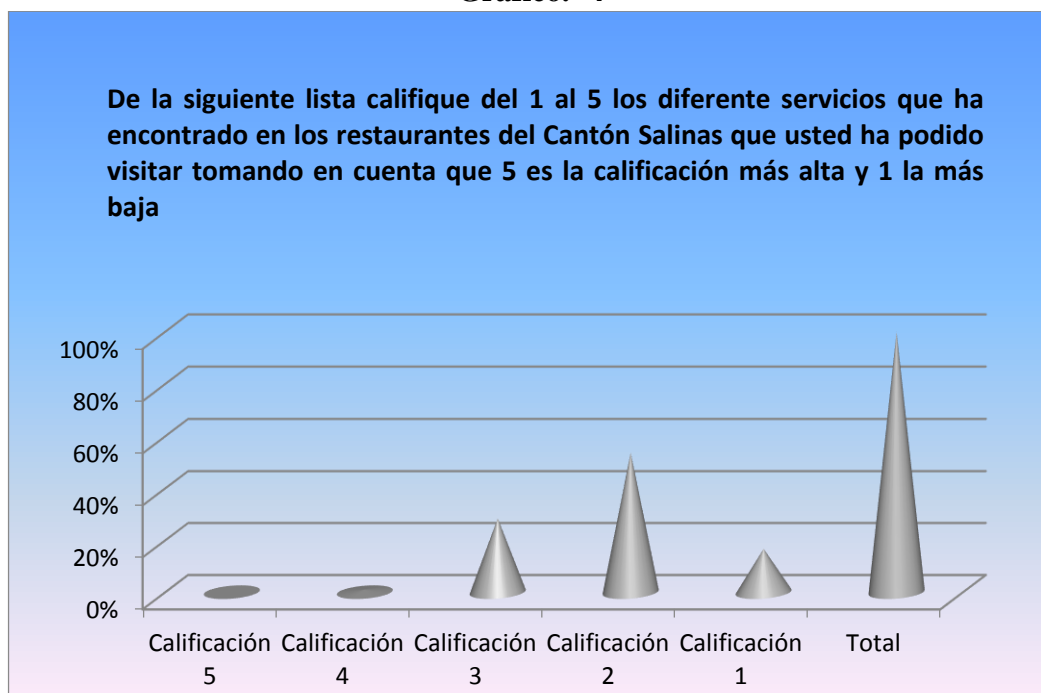
### **Análisis:**

- 32 turistas es decir el 8,34% de los encuestados, respondió que el motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas es por la facilidad de llegada, es decir que este establecimiento este ubicado en un sector estratégico, de tal forma que sea totalmente fácil llegar a las instalaciones del establecimiento.
- 242 turistas encuestados, es decir el 63,18% del total, indicaron que el motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas, es por el tipo de comida que ofertan, dando a entender que se inclinan por un establecimiento que no ofrezca la misma oferta gastronómica que los restaurantes que existen en el lugar en donde ellos radican normalmente, en pocas palabras buscan experimentar algo nuevo.

- 51 turistas, es decir el 13,31% del total de encuestados, respondieron que el motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas, las recomendaciones de establecimiento, es decir, el buen servicio que ofrecen al momento de la atención al consumidor es importante para que, el comensal realice propagandas del negocio sin cobrar nada.
- 9 turistas, es decir el 2,34% del total de encuestados, respondieron que el motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas es por precios bajos, es decir, que una pequeña parte de los turistas que visitan Salinas, buscan un lugar económico en donde ofrezcan comida de mala calidad.
- 48 de los turistas encuestados, es decir el 12,53% del total, respondieron que el motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas es buen ambiente, es decir, que este porcentaje de consumidores, buscan un lugar acogedor con una infraestructura llamativa y con una decoración novedosa.
- 1 turista encuestado, es decir, el 0,3% del total, indicó que el motivo que prioriza al escoger un restaurante del Cantón Salinas es el horario de atención por lo que se entiende que estos turistas buscan un local de restauración que atienda a los clientes a cualquier hora.

Esta pregunta sirvió para conocer la motivación que impulsa a los comensales a preferir un establecimiento de restauración en particular, el motivo que priorizaron los turistas para elegir un restaurante es el tipo de comidas que este oferta para sus consumidores, siendo esto un resultado alentador ya que el proyecto que se está exponiendo es la creación de un restaurante que oferte una platillos típicos de la región costa (anexo N.- 13, Tabla.- 5).

**Gráfico.- 4**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

Los 383 turistas a los que se les realizó la encuesta en las playas del Cantón Salinas respondieron esta pregunta de una forma unificada es decir le dieron una sola calificación a todas las alternativas que se menciona en la pregunta, es decir que:

- Los 64 turistas, que es el 16,72% del total de los encuestados respondieron que los restaurantes del Cantón Salinas tiene, una muy mala oferta gastronómica, local en muy mal estado, un servicio muy lento y una pésima higiene.
- Los 206 turistas, que representa el 53,78% del total de los encuestados respondieron que los restaurantes del Cantón Salinas, tienen una mala

oferta gastronómica, un establecimiento en mal estado, un servicio lento y una higiene que deja mucho que desear.

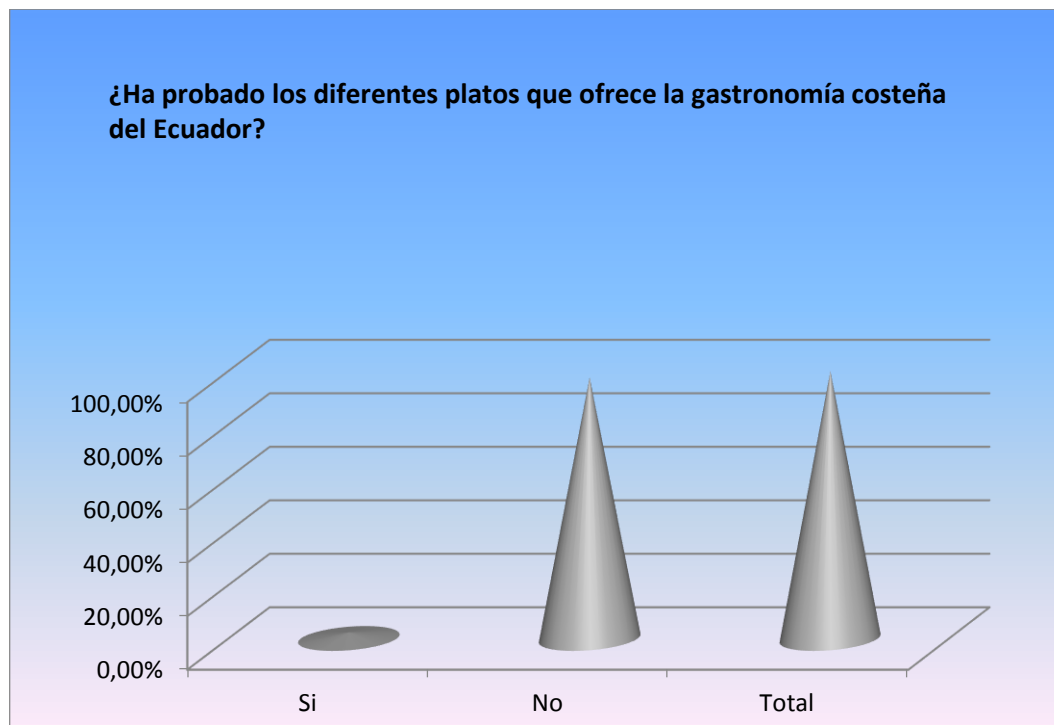
- Los 109 turistas, que representa el 28,46% del total de los encuestados respondieron que los restaurantes del Cantón Salinas, tienen una oferta gastronómica habitual, un establecimiento normal, un servicio regular y una higiene habitual.
- Los 4 turistas, que representan el 1.04% del total de los encuestados indicaron que los restaurantes del Cantón Salinas, tiene una oferta gastronómica buena, el establecimiento en buen estado, un buen servicio rápido, y una buena higiene.

Esta pregunta ayudó a conocer el grado de insatisfacción que tiene los turistas o consumidores de los diferentes establecimientos de restauración que posee el Cantón Salinas.

Permite saber que más de la mitad de los turistas encuestados indican que el Balneario del Cantón Salinas no tiene restaurantes que cumplan con lo deseado y mucho menos lleguen a satisfacer al cliente que visita estos establecimientos para consumir sus productos.

Indican que tiene una oferta gastronómica muy repetitiva, ya que no hay una variedad que haga que el consumidor se sienta contento al escoger uno de los platillos ofertados, además brindan los sus servicios en establecimientos en mal estado y junta con una pésima higiene esto provoca el mal estar de los comensales que ocupan este servicio de la restauración (anexo N.- 13, Tabla.- 6).

**Gráfico.- 5**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

El estudio de esta pregunta deja como conclusión la mayoría de los turistas que visitan el Balneario del Cantón Salinas no han probado toda la gastronomía que ofrece la región costera del Ecuador y demuestra que los restaurantes de Salinas ofrecen una pobre oferta gastronómica a sus comensales (anexo N.-13, Tabla.- 7).

Esta pregunta sirvió para conocer el nivel de conocimiento que posee los turistas o comensales que visitan las playas del Balneario del Cantón Salinas acerca de la gastronomía costera que posee el Ecuador, los resultados de esta pregunta son alentadores ya que el restaurante que se desea implementar es en base a los platillos típicos del sector de la región costera ecuatoriana.

**Gráfico.- 6**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

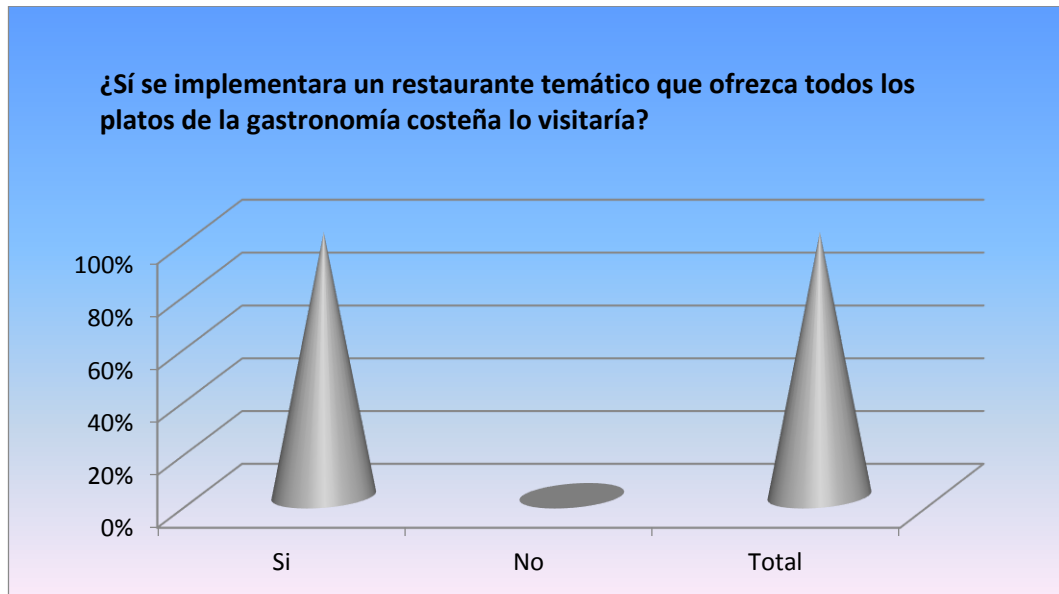
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

Los 383 turistas que nos respondieron las encuestas, 27 de ellos que es el 7,05% del total de los encuestados respondieron que sí han visitado un restaurante temático en el Ecuador, mientras que el resto de los encuestados, es decir, el 92,95% contestó que no ha visitado un restaurante de este tipo, indicando que la mayoría de turistas que visitan Salinas no ha estado nunca en un restaurante de estas características, es decir un establecimiento temático.

Esta pregunta ayudó a saber si la idea de la creación de un restaurante temático es un proyecto novedoso y único en la zona de este cantón que ayudaría a la imagen turística de Salinas ya que se transformaría en un sitio turístico del cantón (anexo N.-13, Tabla.- 8).

**Gráfico.- 7**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

Se realizó la encuesta a 383 turistas en las playas del Balneario del Cantón Salinas, en donde los encuestados respondieron “SI” en un 100 % a la séptima pregunta. Para los turistas este proyecto sería algo muy novedoso ya que en el sector del Cantón Salinas ni en sus alrededores no hay este tipo de restaurantes que ofrezca este servicio, para las personas a las que se les realizó la encuesta esta intención estaría bien, ya que se intenta poner en el mercado un establecimiento nuevo distinto a lo tradicional que hay en esta parte del Ecuador, (anexo N.- 13, Tabla.- 9)

Esta pregunta ayudó a verificar el nivel de aceptación que tendrá el restaurante temático que se desea implementar en el Balneario del Cantón Salinas, los resultados son alentadores puesto que la totalidad de los encuestados indicaron que visitarían el establecimiento.

**Gráfico.- 8**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

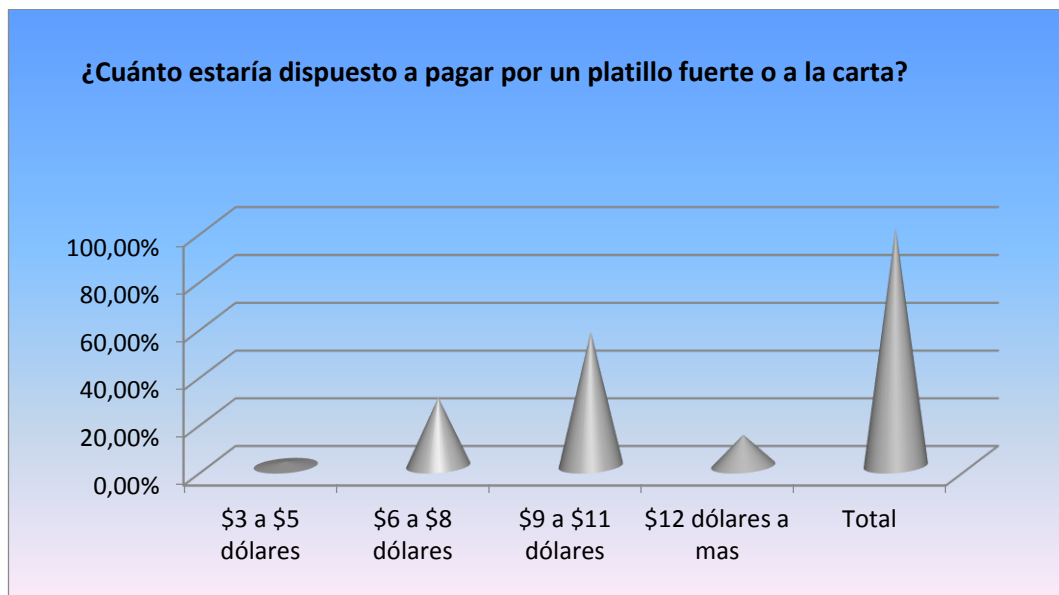
### **Análisis:**

De los 383 turistas encuestados en las playas del Balneario del Cantón Salinas el 100 % indicaron que SI en la octava pregunta que se les formalizó al momento de realizarles las preguntas. El internet se ha convertido en algo primordial para las personas, es por eso que a los turistas les agradaría buscar desde la comodidad de su smartphome un restaurante y saber qué tipo de gastronomía ofrece a sus consumidores.

Esta pregunta permitió establecer que si se llegare a implantar un restaurante de las características anteriormente mencionadas y si es del agrado de los comensales, una herramienta muy útil para realizar un trato especial y una atención personalizada serían las redes sociales



**Gráfico.- 9**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

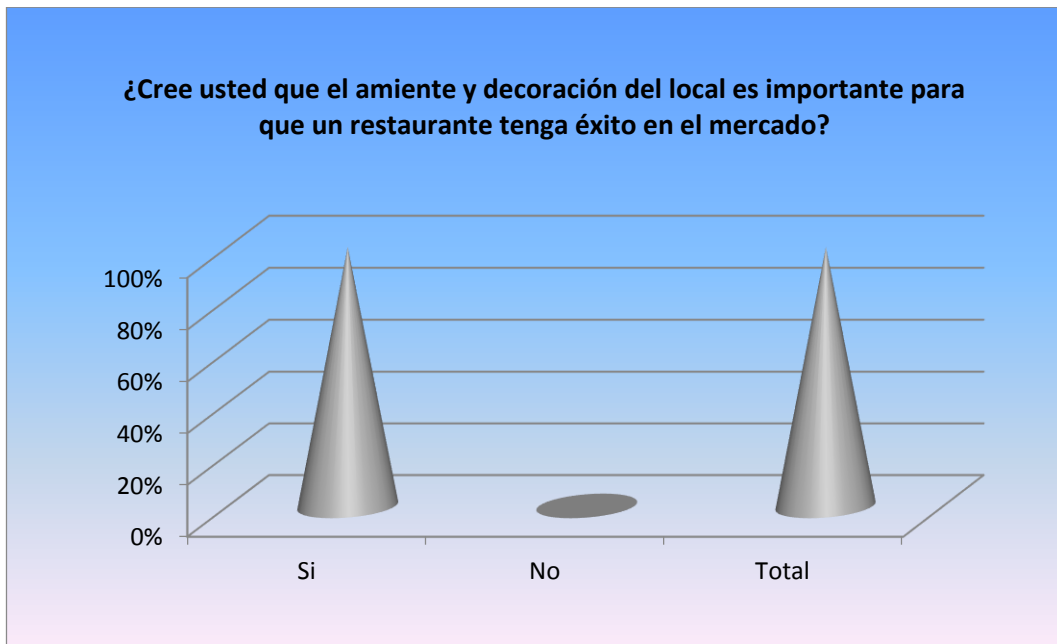
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

Del 100 % de los turistas que se encuestaron, el 1,83 % marcaron la primera opción, el 28,73 % la segunda opción, el 56,39 % la tercera opción, y el 13,05 % la cuarta opción de la novena pregunta. Los resultados están dispuestos a pagar de la suma de \$ 9 a \$ 11 dólares, para los clientes es un valor justo por un plato fuerte si este cumple con todas sus expectativas y que el restaurante brinde un servicio excelente para lograr la satisfacción de los consumidores o turistas que visitan el establecimiento.

Esta pregunta ayudó a conocer el valor monetario que los comensales cancelan para la degustación de un platillo en uno de estos lugares de restauración que posee el sector de Salinas, si se implementará el restaurante temático se tendría información sobre cuanto sería un precio razonable que cancelaría el consumidor para tener el servicio.

**Gráfico.- 10**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

El 100% de los turistas encuestados, respondieron la opción SI en la décima pregunta. Esto indica que ambiente como la decoración de un restaurante debe de ser llamativo para poder captar la atención y admiración de los clientes potenciales esto es una herramienta para poder atraer a los turistas.

Como el restaurante que se desea implementar en el Balneario del Cantón Salinas es temático es decir el ambiente y decoración deben de ir necesaria mente de la mano con el tipo de oferta gastronómica ofrecida para crear un ambiente acorde con el producto, esta pregunta es de vital importancia ya que la totalidad de turistas encuestados piensan que esto llevaría al éxito a un restaurante.

**Gráfico.- 11**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

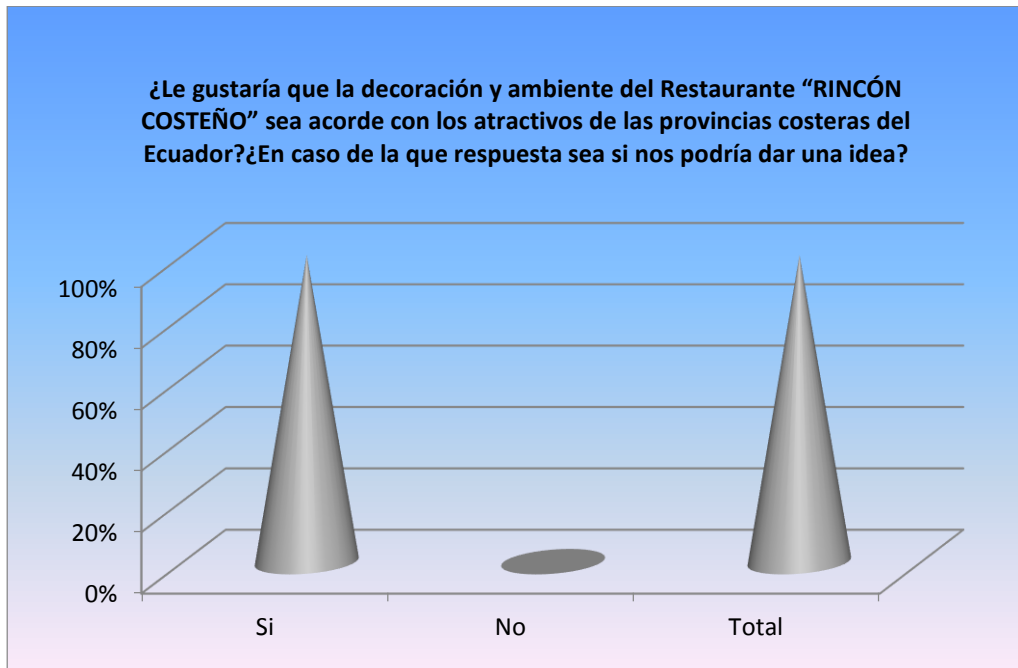
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

Del 100 % de los turistas encuestados, el 1,57 indicaron que SI en la pregunta establecida, mientras que el 98,43 respondieron que NO en la onceava pregunta. Los comensales que visitan estos establecimientos de restauración, no están contentos con las infraestructuras de estos locales ya que están en mal estado o simplemente no están acordes con la oferta gastronómica.

Esta pregunta ayudó a conocer sobre que piensa el turista o consumidor que visita el resto de los restaurantes que están ubicados en el Balneario del Cantón Salinas, los resultados que arrojo son alentadores para la idea de implementar un restaurante de estas características, ya que claramente el comensal no está a gusto con el ambiente que hay en estos establecimientos que visitan cada vez que viajan a Salinas.

**Gráfico N.- 12**



**Fuente:** Encuesta realizada a turistas en el Cantón Salinas.

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Análisis:**

El 100 % de los turistas encuestados en las playas de Cantón Salinas respondieron afirmativamente a la doceava pregunta. Definitivamente un establecimiento en perfecto estado combinado con una decoración y ambiente acorde con la oferta gastronómica que ofrece el establecimiento es de vital importancia, ya que los turistas encuestados en su totalidad manifiestan que sería una excelente idea y algo muy novedoso encontrar con un restaurante de esas características en el balneario de Salinas, las principales ideas que propusieron son:

- Uniformes para los empleados acorde con lo que se va a ofrecer y el tema del restaurante.
- Mesas con doble fondo.
- Establecimiento con forma rustica.

- Cuadros o fotos de las diferentes provincias de la costa.
- Sillas en formas de tabla de surf.

Esta pregunta ayudó a fortalecer los resultados de los gráficos números 10 y 11, y aparte sirve para tener una idea sobre la posible decoración que tendrá el restaurante temático si se llegare a ejecutar el proyecto.

#### **2.4. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DUEÑOS DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.**

La entrevista se aplicó a los propietarios de los restaurantes más concurridos que posee el Balneario del Cantón Salinas y que se encuentran ubicados en el sector de la playa de Chipipe y de San Lorenzo del Cantón Salinas en donde los propietarios de una forma muy amable supieron responder a las diferentes preguntas que se les planteó. Se realizó el análisis de una forma generalizada por pregunta

1.- ¿Cuántos años lleva involucrado en el negocio de la restauración?

Los dueños de restaurantes supieron indicar que llevan administrando su establecimiento de restauración un tiempo estimado de 20 años, que al principio fue duro ya que como eran establecimientos nuevos los turistas o consumidores no visitaban estos restaurantes pero que con el paso del tiempo esto fue mejorando, es así que se cumple una regla de la administración de empresas la cual es que un negocio es como un bebe al principio hay que alimentarlo para que en un futuro ver los resultados, es decir, hay que invertir en un establecimiento para que en el futuro pueda dar ganancias.

## 2.- ¿Qué perfil demográfico suele tener el cliente que visita su restaurante?

Los dueños de estos establecimientos a los que se les realizaron la entrevista, supieron indicar que generalmente las turistas o consumidores que visitan los negocios de restauración básicamente tienen el mismo perfil demográfico, es decir, pertenecen a una clase social media a alta, esto indica que son personas que tienen ingresos económicos suficientes para pagar un platillo de comida bien elaborado, además indicaron que son personas muy educadas.

## 3.- ¿Cuáles considera usted que son las claves para tener éxito en negocios como este?

Los administradores de restaurantes o los dueños de estos establecimientos, indicaron que hay muchas razones por las cuales han tenido éxito en este mundo de la restauración, es por esto que han permanecido mucho tiempo en este tipo de negocios como indicaron en la pregunta número 1, entre las claves más importantes esta:

- Un local en buen estado y aseado.
- Un servicio rápido a la hora de atender al cliente.
- Invertir anualmente para el mejoramiento del negocio.

Esta pregunta indica los aspectos más importantes en los cuales los dueños de estos lugares son fuertes para captar la atención de los consumidores y así complacer a su clientela, un local en buen estado y bien aseado, brinda la seguridad al consumidor para consumir el producto que ofrece el establecimiento de restauración

Se encontró un error en la respuesta que mencionaron estos empresarios, mientras que ellos piensan que están satisfaciendo al cliente o consumidor ellos opinan lo contrario (ver gráfico N.- 4 y 11)

4.- ¿A qué atribuye la fidelidad de su clientela?

De todos los entrevistados en su totalidad supieron indicar que la fidelidad de su clientela está basada en el tipo de sazón que ellos emplean al momento de la elaboración de sus platillos con los que cuentan en su oferta gastronómica, esto corrobora con los datos obtenidos en el gráfico N.- 3 que indica que los turistas priorizan el tipo de comida que ofertan estos establecimientos para visitarlos.

5.- ¿Qué características debe de poseer el dueño de un restaurante para poder manejar correctamente el negocio?

Los dueños de estos establecimientos indicaron que una de las características que debe poseer para poder administrar un establecimiento de esta tipología, es decir, dedicada al negocio de alimentos y bebidas es la paciencia para los trabajadores del establecimiento y para los consumidores o turistas que llegan al lugar para consumir sus productos, como característica secundaria indicaron que contar con una buena sonrisa en el rostro es un arma positiva para la atención al comensal mientras haya respeto entre ambos lados.

Con estas respuestas analizadas se llega a una conclusión que este tipo de negocio es muy rentable es por ello que estos establecimientos llevan funcionando un tiempo promedio de 20 años en el mercado, en general los consumidores que visitan los diferentes locales de restauración en el cantón son de clase media, media alta,

alta, por lo que siempre van hacer exigentes al momento de criticar un platillo o el tipo de servicio que se les está dando en el restaurante que están visitando.

El aseo es parte fundamental en el restaurante, llevar una buena limpieza en todas las áreas del establecimiento ayudará a evitar que los alimentos se contaminen y que los establecimientos tengan algún tipo de insectos o roedores que dañen la imagen del local, la sazón que cada establecimiento le da a sus platillos que ofrecen es un punto importante para la fidelización de un comensal y esto se complementa con una buena atención, brindando una sonrisa al momento de interactuar con el consumidor y tener mucha paciencia al momento de que los turistas hagan una crítica sobre el establecimiento o el platillo pedido.

## **2.5. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LAS PRINCIPALES AUTORIDADES.**

La entrevista fue realizada a las principales autoridades del Balneario del Cantón Salinas vinculadas con este sector, las cuales accedieron amablemente a responder las preguntas que se citaban en la entrevista.

1.- ¿Qué opinión tiene sobre el sector de restauración del Cantón Salinas?

Las autoridades respondieron que tienen un opinión muy pésima sobre el sector restaurantero del Cantón Salinas, indicaron que uno de los grandes inconvenientes es que se esta división es que todos ofrecen la misma oferta gastronómica, que pocos son los establecimientos que ofrecen algo diferente en este balneario y que esto conlleva a que los turistas que visitan semanalmente el cantón lleguen a hastiarse y a no generar consumo, buscando otras alternativas al momento de buscar



un sitio donde alimentarse en lugares cercanos como por ejemplo en el Cantón La Libertad y Santa Elena.

2.- ¿El nivel de control de sanidad en los restaurantes del Cantón Salinas se respeta en estos establecimientos?

Las autoridades entrevistadas coincidieron con que estos establecimientos de restauración no poseen una buena higiene al momento de la atención al consumidor, esto recalca una autoridad familiarizada con el tema que es la comisaria de salud indica que estos establecimientos deben de tener políticas de sanidad ya que de esto depende la salud del comensal, se les otorga el permiso porque cumplen con lo mínimo de los requisitos y ninguno de estos establecimientos se preocupa por mejorar en estos aspectos, es por eso que se escucha frecuentemente sobre personas intoxicadas por el mal estado de la materia prima al momento de elaborar un platillo

3.- ¿Conoce usted sobre el nivel de satisfacción al visitar estos estos negocios?  
¿Cuál es su opinión?

Las autoridades coinciden en la opinión que dan en esta pregunta, que es, la insatisfacción de los comensales al visitar estos establecimientos en los últimos tiempos es muy grande, ya que no ven una variedad en la oferta gastronómica ofrecida a los turistas, esto hace que los restaurantes sean catalogados como un comedor popular común y corriente y si esto sigue así los visitantes buscaran lugares ajenos a Salinas para satisfacer su paladar, a esto hay que sumarle una infraestructura, ya en pésimo estado por los años y un servicio monótono al momento de la atención a los consumidores.

4.- ¿Cuál es su opinión sobre un restaurante que ofrezca todos los platillos típicos del sector costa?

Los entrevistados opinaron de una manera igual a esta pregunta, consideran que ha llegado el momento de que no solo el Cantón Salinas sino que también de la Provincia de Santa Elena cuente con un establecimiento de restauración único en su clase que sobresalga de la línea tradicional que se ha apoderado de los restaurantes de este sector, esto daría más realce al sector turístico de la zona y hasta se podría convertir en un atractivo turístico artificial del balneario.

5.- ¿Piensa usted que este proyecto sería factible y viable? ¿Por qué?

Unas de las principales opiniones que se obtuvo al momento de formalizar esta pregunta a los entrevistados fue de que si se posee un local novedoso y acogedor que le guste al cliente siendo algo fuera de lo común y que ofrezca una carta gastronómica variada cumpliendo con los reglamentos obligatorios y normas de sanidad el proyecto sería viable ya que será el pionero en este ámbito de la restauración.

6.- ¿Piensa usted que el Cantón Salinas sería un buen sitio estratégico para un restaurante temático? ¿Por qué?

Indicaron que el Cantón Salinas es el primer destino turístico de Ecuador a nivel de la costa que recepta un buen número de turistas nacionales y turistas extranjeros anualmente que ha sido sede de campeonatos mundiales de surf, entre otras competencias a nivel mundial, que es una vitrina turística a nivel internacional y

que sería un lugar estratégico muy bueno para establecer un restaurante temático por los puntos antes mencionados.

Analizando las entrevistas se identifica, que las principales autoridades relacionadas con el ámbito turístico del cantón dan un total y rotundo apoyo a este tipo de proyectos, ya que, si se cumple con todas las normas así como las ordenanzas establecidas, junto con una buena oferta gastronómica y con el servicio adecuado que haga sentir en un buen ambiente el consumidor, sería el primer restaurante temático que tendría el Cantón Salinas y brindaría aparte de una variada oferta gastronómica, una seguridad alimenticia que muy pocos restaurantes brindan a sus comensales.

## **2.6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.**

Los resultados que arrojaron las encuestas hacia los turistas como también las entrevistas con los propietarios de restaurantes y las autoridades del Cantón Salinas como también de la Provincia, indican que el proyecto “RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA EN EL BALNEARIO DE SALINAS RINCÓN COSTEÑO” sería un establecimiento pionero en lo que respecto a restaurantes temático en la provincia se refiere y que si cumple con todas las normas de seguridad que manda la ley con respecto a empresas de restauración, esto llevaría al éxito total de este establecimiento, además los dueños de restaurantes indican que una de las características principales de los restauranteros es tener paciencia tanto con los comensales como también con el personal que labora en estas empresas, conjunto con la encuesta realizada a los turistas que se encontraban en el balneario, donde se pudo obtener el 100% de aceptación en el proyecto, indicando que si el establecimiento se encontrara en una buena ubicación, fácil de llegar a sus instalaciones y que tenga una oferta gastronómica no tan limitada como el resto de los restaurantes, este se convertiría en el favorito de todos.

## 2.7. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

El descontento de los turistas al no encontrar en el Balneario del Cantón Salinas un restaurante que brinde un buen servicio y satisfaga las exigencias de los mismos.

Tabla N.-3						
TABLA DE CONTINGENCIA.						
Turistas	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	Muy malo	Total
Nacionales	0	3 (3,67)	98 (99,89)	197 (188,79)	53 (58,65)	351
Extranjeros	0	1 (0,33)	11 (9,11)	9 (9,11)	11 (5,35)	32
Total	0	4	109	206	64	383
<b>Fuente:</b> Encuesta realizada turistas en el Cantón Salinas - 2013.						
<b>Elaborado por:</b> Diego Bacilio Malla.						

Prueba Chi Cuadrada.

### HIPÓTESIS:

H<sub>0</sub>:

El descontento de los turistas al no encontrar en el Balneario del Cantón Salinas un restaurante que brinde un buen servicio y satisfaga las exigencias de los mismos.

H<sub>1</sub>:

La satisfacción de los turistas al encontrar en el Balneario del Cantón Salinas un restaurante que brinde un buen servicio y satisfaga las exigencias de los mismos.

1. VALORES ESPERADOS:

$$E_{ij} = \frac{f_i c_j}{n}$$

$$E_{ij} = \frac{(351)(4)}{383} = 3,67$$

$$E_{ij} = \frac{(32)(4)}{383} = 0,33$$

$$E_{ij} = \frac{(351)(109)}{383} = 99,89$$

$$E_{ij} = \frac{(32)(109)}{383} = 9,11$$

$$E_{ij} = \frac{(351)(206)}{383} = 188,79$$

$$E_{ij} = \frac{(32)(206)}{383} = 9,11$$

$$E_{ij} = \frac{(351)(64)}{71383} = 58,65$$

$$E_{ij} = \frac{(32)(64)}{383} = 5,35$$

CÁLCULO DE  $\chi^2$ :

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^3 \sum_{i=1}^2 \frac{d^2}{E_{ij}}$$

$$= \frac{(3 - 3,67)^2}{3,67} = 0,12231608$$

$$= \frac{(1 - 0,33)^2}{0,33} = 1,36030303$$

$$= \frac{(98 - 99,89)^2}{99,89} = 0,03576034$$

$$= \frac{(11 - 9,11)^2}{9,11} = 0,39210757$$

$$= \frac{(197 - 188,79)^2}{188,79} = 0,35703215$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(9 - 9,11)^2}{9,11} = 0,00132821 \\
&= \frac{(53 - 58,65)^2}{58,65} = 0,54428815 \\
&= \frac{(11 - 5,35)^2}{5,35} = 5,96682243
\end{aligned}$$

$$X^2 = 8,77995796$$

GRADOS DE LIBERTAD:

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (5-1)(2-1)$$

$$gl = 4$$

REGIÓN DE RECHAZO:

$$\text{Si } X^2 > X^2_{\alpha}$$

$$\alpha = 0,05$$

Con grados de libertad 4 y nivel de significancia 0,05;  $X^2_{\alpha} = 9,488$ .

$$\text{Entonces: } X^2 < X^2_{\alpha}$$

Se acepta la hipótesis nula, que es:

La satisfacción de los turistas al encontrar en el Balneario del Cantón Salinas un restaurante que brinde un buen servicio y satisfaga las exigencias de los mismos.

## **2.8. ANÁLISIS FINAL DEL CAPÍTULO.**

Cabe recalcar que los turistas encuestados se mostraron muy educados al momento de formalizarles las preguntas y se mostraron sorprendidos con la idea expuesta de la creación de un restaurante temático.

El capítulo II comprende lo que es el estudio de mercado para la realización del proyecto RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA “RINCÓN COSTEÑO” en el sector del Balneario del Cantón Salinas, en donde se aplicó técnicas de investigación para recopilar información y establecer si el proyecto es factible para la ejecución de este, se obtuvo muy buenos resultados, críticas constructivas y opiniones alentadoras para este nuevo proyecto.

Se elaboró encuestas donde se preguntaba acerca de los restaurantes del Cantón Salinas y también del nuevo proyecto a los turistas, ya que el establecimiento “Rincón Costeño” esta direccionado hacia ellos, se obtuvo como resultado una excelente aceptación para el nuevo proyecto, como también un pésimo concepto para los locales de restauración que están funcionando en este balneario.

Se realizó entrevistas a los dueños de los principales establecimientos de restauración que laboran en este sector para obtener una idea de cómo es el desenvolvimiento de ellos en este campo que es muy competitivo.

Se entrevistó a las principales autoridades relacionadas con los diferentes campos que intervienen en el desarrollo del proyecto como turismo, cultura y salud, para obtener opiniones de personas profesionales en estas áreas y netamente vinculadas con el desarrollo del sector turístico en el cantón antes mencionado, se obtuvo una

muy buena aceptación y opiniones por parte de estas autoridades, una de las principales opiniones que consiguió es que el establecimiento “Rincón Costeño” si se llegase a ejecutar sería una nueva atracción turística para el Balneario de Salinas.



## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DE RESTAURANTE TEMÁTICO DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA EN EL BALNEARIO DEL CANTÓN SALINAS.**

#### **3.1. PRESENTACIÓN.**

El Cantón Salinas se caracteriza por ser netamente turístico, gracias a sus atractivos naturales como: playas, arrecifes, paisajes etc., así como también su infraestructura hotelera y su gastronomía hace que este lugar sea el punto perfecto en el mapa para los turistas de todas partes del Ecuador así como también turistas extranjeros visitan esta parte del País

El proyecto RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA EN EL BALNEARIO DE SALINAS “RINCÓN COSTEÑO”, se presenta como una nueva alternativa en el mercado de la restauración del Cantón Salinas, ya que su infraestructura tipo cabaña junto con el servicio a brindar el cual será personalizado cumpliendo con todos los mandatos para poder funcionar harán la gran diferencia.

El uniforme de los trabajadores serán acordes con el producto ofrecido dando una imagen playera típica de la región costa, ubicado en este lugar en la calle principal de la carretera La Libertad – Salinas, Parroquia José Luis Tamayo frente a la empresa TV-Cable, el establecimiento toma su nombre a la idea principal que es ofrecer los platillos del sector costeño.

El Restaurante “RINCÓN COSTEÑO” es ideal para pasar un momento muy ameno con la familia y amigos que visitan el cantón, vienen a recrearse y disfrutar de las hermosas playas que tiene Salinas y así ellos puedan disfrutar de una buena comida, en un lugar especial, muy singular y privilegiado que tendrá el balneario.

El restaurante será el único establecimiento de restauración temática que tendrá el balneario del Cantón Salinas, ofreciendo una oferta gastronómica más variada en relación con los demás restaurantes que se encuentren ubicados en el sector.

### **3.2. JUSTIFICACIÓN.**

El planteamiento de este proyecto se debe a la necesidad de implementación de un restaurante temático novedoso, único en su clase que ofrezca comidas típicas de la región costa, que ofrezcan un servicio personalizado y de calidad acorde a las necesidades y el capital que posee el turista al salir de vacaciones.

Con la creación de este restaurante se desea incursionar en el mercado de la restauración que es muy competitivo en el balneario de Salinas y llegar a ser una empresa representativa para sector turístico del cantón, ya que en este destino turístico los visitantes nacionales como extranjeros llegan tanto en la temporada alta como en la temporada baja por lo que Salinas se convierte en una ciudad turísticamente activa en todo el año.

En la realización de este proyecto se pondrá énfasis en la infraestructura del establecimiento como en las instalaciones, es decir, será una infraestructura con un diseño único y acorde con las últimas ordenanzas establecidas por el municipio del Cantón Salinas, además de que las mesas y sillas cuenten con un diseño acorde con

la temática del establecimiento. Sin dejar a un lado un servicio de categoría, personalizado para que el consumidor se sienta como en casa.

### **3.3. VISION, MISIÓN, POLÍTICAS.**

#### **Visión.**

El Restaurante de comidas típicas de la región costa “Rincón Costeño” se convertirá en un sitio donde el turista disfrutará de los numerosos platillos que ofrece esta región con un buen ambiente y una decoración de primera clase cuya principal importancia será la búsqueda de satisfacción del comensal mediante la buena atención.

#### **Misión.**

El Restaurante de comidas típicas de la región costa “Rincón Costeño” tiene como misión ser el pionero en establecimientos de restauración de este tipo en el Cantón Salinas, así también complacer al comensal con una variedad en la oferta gastronómica, un buen servicio personalizado en un lugar cómodo, comfortable, acorde con la temática del establecimiento y a través de sus instalaciones.

#### **Filosofía.**

La filosofía del restaurante “Rincón Costeño”, es la diversión y el buen servicio, deseando que los clientes disfruten y se imaginen que están en estas provincias costeras gracias a los platillos que se ofrecerá en la carta del establecimiento. La diversión y satisfacción se basa en la buena atención personalizada y a la

originalidad de nuestra forma de atención al cliente conjunto a las instalaciones del local en donde va a estar ubicado el Resturante.

Un lemas del establecimiento de restaración temático “Rincón Costeño” será “La Costa en su Totalidad está en Salinas” en donde el slogan es “Sabor Infinito de Costa a Costa”.

### **Políticas.**

Las políticas de un restaurante son importantes, ya nos ayudarán a llevar de forma eficiente la administración de esta empresa, para que tenga una buena productividad y sea un resturante competente capaz de ser líder en el mercado del Balneario del cantón Salinas.

Las políticas del resturante de comidas típicas “Rincón Costeño”, para que tenga un buen funcionamiento y pueda brindar un buen servicio a la hora de atención al comensal, serán:

- Ofrecer un servicio bien seleccionado, preparado, procesado, presentado y un servicio al cliente cada vez mas personalizado.
- Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, muebles, equipos de trabajoy alimentos.
- Alcanzar un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso en el proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.

- Proporcionar al comensal un producto sano de excelente sabor y nutritivo, para el deliente de ellos.
- Brindar trato justo y esmerado a todos nuestros clientes.
- Definir por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno o externo, es responsabilidad de cada una de las áreas, para evitar conflictos en el ambiente laboral.
- Todos los integrantes del establecimiento deben mantener un comportamiento ético.
- Los integrantes del establecimiento deben de portar y mantener en buen estado su respectivo uniforme, así como también estar aseados y peinados, ya que forman parte de la imagen del establecimiento.
- Evitar toda forma de paternalismo y favoritismo.
- Los puestos de trabajo del establecimiento son de carácter poli-funcional; ningún trabajador podrá negarse una actividad para la que este debidamente capacitado.
- Todas las actividades son susceptibles de delegación, tanto en la acción como en su responsabilidad implícita.
- Preservar el entorno ambiental en todo trabajo.
- Lograr que nuestros procesos se desarrollen de manera eficaz y segura.
- Mantener un personal calificado y motivado.

### **3.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.**

#### **OBJETIVO GENERAL.-**

Crear un Restaurante temático de comidas típicas de la región costa en el balneario Salinas, con una variada carta gastronómica e infraestructura novedosa y poder cumplir con las expectativas y exigencias de los turistas nacionales y extranjeros.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Ofrecer un servicio de calidad a los consumidores.
- Tener gran variedad de platillos a la hora de ofrecer la carta.
- Captar clientes de clase media a alta.
- Generar empleos para personas nativas del sector.
- Establecer estrategias de venta para los productos ofrecidos.

### **3.5. CONCEPTOS BÁSICOS, CLASIFICACIÓN Y REQUISITOS PARA EL PARA EL PLANTEAMIENTO Y DIRECCIONAMIENTO DEL PROYECTO.**

Para realizar un buen planteamiento del proyecto y saber si está enfocado hacia un buen direccionamiento, es necesario conocer algunos conceptos básicos, clasificaciones requeridas y requisitos fundamentales que estén ligados con el tema que se quiere desarrollar y así poder encasillar el tema.

### **3.5.1. CONCEPTO DE RESTAURANTE.**

En la actualidad el Ministerio de Turismo indica que los restaurantes son aquellos establecimientos que mediante un precio, sirven al público con diversas comidas y bebidas preparadas en el mismo local, las mismas que pueden ser llevadas al domicilio del consumidor.

Este tipo de empresas es sencillamente un negocio de venta al por menor, con una decoración y un personal adecuado para una producción específica, como lo es en un teatro. Su menú es el libreto, sus empleados los actores. (Cooper, Floody, & McNeill, 2010), pág. 27.

Después de que se analizaran estos conceptos, se considera que un restaurante es un negocio en donde se ofrecen y sirven numerosos platillos de comida ya sean nacionales o extranjeros, así también cualquier variedad de bebidas ya sean gaseosas como también bebidas elaboradas en el restaurante ya sean naturales o alcohólicas y postres, en donde uno puede elegir el platillo que más desee mediante un buen servicio por parte de las personas que laboran o trabajan en este establecimiento, a cambio de una remuneración dada por la persona que solicita el servicio, esto incluye un buen servicio y trato para el comensal por parte del restaurante.

### **3.5.2. CLASIFICACIÓN Y TIPOS DE RESTAURANTE.**

Todos los restaurantes tienen una clasificación y una tipología, el cual ayuda a diferenciar y distinguir uno de otros para saber la clase de comidas que ofrecen al consumidor como también el sistema implementado. (Quesada Castro, 2006, pág. 202).

Están clasificados por su:

- Tipología.
- Tipo de comidas.
- Variedad de Servicios.

### **Clasificación por el sistema implementado:**

Esta clasificación se basa específicamente por la tipología de los restaurantes.

- **Restaurante buffet.**  
Este tipo de establecimiento de restauración se caracteriza por un aspecto en particular, ya que el consumidor cancela un valor un poco elevado a lo habitual, pero tiene la opción de consumir toda la comida que le sea posible, escogiendo los platillos de una gran variedad que el establecimiento ofrece a los clientes.
- **Restaurante de comida rápida (*fast food*).**  
Son restaurantes cuya principal característica es que solo se dedican a la preparación de comida rápida o comida chatarra como hamburguesas etc.
- **Restaurantes de alta cocina (*gourmet*).**  
La característica principal de estos establecimientos de restauración, es ue los platillos que se sirven son de alta calidad y con un servicio acorde al nivel del restaurante, la oferta gastronómica es a la carta por lo que la preparación de estos son en el mismo momento. El costo de los platillos va de la mano con el tipo de servicio y calidad ofrecida por el restaurante, en estos locales los camareros son dirigidos por el maitre.



- **Restaurantes temáticos.**

Son los que ofrecen una carta gastronómica especializada en un tipo de comida en particular. Los más comunes son según origen de la cocina, siendo estos los más conocidos en el planeta: La cocina italiana y la cocina china, pero también cocina mexicana, cocina japonesa, cocina española, cocina francesa, cocina peruana, cocina colombiana, cocina tailandesa, restaurantes espectáculo, entre otros.

- **Comida para llevar (*take away*).**

Estos tipos de establecimientos de restauración se caracteriza una variada oferta gastronómica como entradas, platos fuertes y postres, estos se exponen al consumidor en estanterías o cajas de vidrio ya sean aclimatadas dependiendo del tipo de comida, el cliente tiene la opción de escoger los platillos y confeccionarse su menú al gusto. En este grupo de restaurantes se puede encontrar establecimientos que se especializan en un tipo de comida en particular, pero con la diferencia de que se sirven en platos desechables, un ejemplo de estos tipos de negocios son los asaderos de pollos.

Para la realización de este proyecto se escogerá de la clasificación de tipología “Restaurante Temático”, ya que en este concepto se enmarca en un 100 % las características de establecimiento que se desea implementar en el área del Cantón Salinas, ya que el negocio de restauración planteado en el proyecto tendrá una carta gastronómica definida en una región en particular del Ecuador que es la de la costa.

### **Clasificación por el tipo de comida:**

Esta categorización se basa por la tipología de platillos que ofrecen siguiendo una línea definida.

**1. Restaurante Vegetariano:**

Son establecimientos de restauración que se especializan en comida que cumplen con los parámetros del vegetarianismo, es decir platillos elaborados base de vegetales.

**2. De pescados y mariscos:**

Son establecimientos de restauración que se especializan en comidas cuyos ingredientes principales son los productos derivados del mar como por ejemplo cevicherías.

**3. De carnes rojas:**

Son establecimientos de restauración que se especializan en comida cuyos ingredientes principales son las carnes rojas, como por ejemplo las parrilladas.

**4. De aves:**

Son establecimientos de restauración que se especializan en comida cuyos ingredientes principales son las aves o carnes de aves como por ejemplo asaderos de pollos.

Como el establecimiento de restauración es un restaurante enfocado en el tipo temático, la oferta gastronómica estará orientada a platillos en donde la materia prima para la elaboración serán productos derivados del mar, entonces será un establecimiento de pescados y mariscos.

**Clasificación por la variedad de servicios:**

La categorización se basa por el servicio prestado hacia los comensales o clientes que visitan los diferentes restaurantes a nivel mundial.

### **Restaurantes de autoservicio:**

Son establecimientos de restauración que por lo general se encuentran ubicados en centros comerciales, terminales de buses, etc., el precio de los platillos es bajo ya que estos locales no cuentan ni necesitan contar con mucho personal.

### **Restaurantes de menú y a la carta:**

Estos establecimientos de restauración cuentan con una carta en donde el comensal puede elegir un platillo de una gran oferta gastronómica elaborada por el restaurante.

Los restaurantes que entran en la clasificación de menú ofrecen determinados platillos a precio moderado, ambos pueden dividirse, a su vez, en:

- **De lujo:** Ofrecen platillos de comida internacional y brindan el tipo de servicio francés y bebidas especiales como vinos.
- **De primera:** Son establecimientos de restauración que ofrecen a sus consumidores tipos de comidas internacionales y nacionales con un servicio americano.
- **De tipo económico:** Son establecimientos que ofrecen tipo de comidas sencillas de preparar con un servicio americano.

El restaurante que se desea implementar, se enmarca en los establecimientos de carta y menú porque ofrecerá una mayor cantidad de opciones en platillos para los consumidores, es decir, tendrá para los consumidores una carta gastronómica variada y a la vez será un establecimiento de primera, es decir, ofrecerá un tipo de comida especializada así también brindara para los comensales el tipo de servicio

más común que hay en el mundo de los restaurantes a nivel nacional que es el americano.

### **3.5.3. RESTAURANTE TEMÁTICO.**

El concepto se define en base a lo ofrecido, sobre todo si se trata de una cocina del mundo en particular (Mundo Restaurantes, s.f.). Un complemento muy importante para encerrar una temática es la decoración interior y exterior del mismo restaurante así como los platillos ofrecidos en el menú deben de ir de la mano.

Citando este concepto, se llega a la conclusión de que un restaurante temático es aquel que brinda a sus clientes o consumidores platillos acorde a una línea específica y con una infraestructura adecuada a la temática implementada, es decir, si el establecimiento ofrece comida mexicana el local estará adornado con cosas relacionadas con este país y no se encontraran platillos de otra parte del planeta.

Un ejemplo muy famoso es el Restaurante Submarino l'Oceanografic ubicado en Valencia España, el cual parece estar bajo el agua, con temáticos de mar, peces, medusas y vida marina. Muchas otras opciones presentan variantes deportivas, rockeras, de aviación, con decoración de alguna década en especial. En realidad se trata de la propia creatividad del restaurantero aún si se inicia de ceros o bien se remodela el restaurante existente.

El restaurante "Rincón Costeño" es temático debe de ir de la mano con la decoración y ambiente ya que es de un estilo playero como por ejemplo infraestructura de caña con un ambiente relajado y la decoración colores vivos con

fotos o cuadros referentes a la costa ecuatoriana particularmente el Balneario del Cantón Salinas.

#### **3.5.4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES SEGÚN LAS ORDENANZAS DEL MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR.**

El Ministerio de Turismo de Ecuador ha designado los siguientes requisitos mínimos para categorizar los restaurantes en este país.

##### **DE LUJO.-**

##### **Condiciones Generales.-**

- Para las instalaciones y acabados deberán utilizarse materiales de calidad.
- El mobiliario, los elementos decorativos, las mesas vestidas, y el menaje a utilizarse será de óptima calidad y deberán llevar el logotipo del establecimiento.
- Se contará con sistemas de prevención contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo con las normas de seguridad vigentes.

##### **Condiciones Particulares**

##### **Dependencia e instalaciones.-**

- Las entradas para los clientes son independientes del personal servicios y mercadería, escaleras de servicio.
- En la recepción se ubicará la caja, guardarropa, servicio telefónico, baterías sanitarias y otras instalaciones de atención inicial al cliente.

- Las baterías sanitarias serán independientes para damas, caballeros y minusválidos, secador de manos y/o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño, espejos.
- Se utilizarán ascensores si el establecimiento se encuentra desde el cuarto piso.
- En el comedor la distribución de mesas permitirá la circulación adecuadas de las personas y una estación de 4 mesas de servicio para cada mesero.
- Se establecerá una rotulación que identifique al establecimiento.
- Se contará con una buena iluminación sea esta natural o artificial.
- Aire acondicionado y/o calefacción en cada una de las instalaciones del establecimiento según la zona geográfica y condiciones climáticas.
- Bar independiente de los ambientes del comedor y del estar de espera.

#### Instalaciones de servicio.-

- La cocina tendrá un área equivalente al 30% de los ambientes de comedores que sirve.
- Los pisos, cielo raso, vidrios, ventilación, pintura, decoración y paredes revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza cumpliendo con las normas sanitarias vigentes, si la cocina se encuentra en otro nivel se deberá establecer una comunicación rápida y funcional,
- Deberá contar con un sistema de extracción de humo y olores.
- Las dependencias del personal de servicio deberán ser independientes para ambos sexos.
- Recepción para atención al cliente.
- Buzón de sugerencias.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Parqueadero de acuerdo a la capacidad.
- Bodega general.
- Disposición de agua fría o caliente.

- Distribución interna adecuada del oficio.- Contará con mesas auxiliares o gueridon, utensilios y equipos con el logotipo del establecimiento, siempre deberá contar con el petit menaje, contará con un buen conocimiento del mise en place y un montaje adecuado.
- La cristalería.- contará con una serie de tres copas: grande, copa de agua; mediana, copa de vino tinto y pequeña, copa de vino blanco, Finger Bowl (lavamanos).
- Mantelería.- contará con los siguientes tipos: muletón, mantel, cubremantel, servilletas y lito.
- La vajilla deberá contar con: platos hondos soperos, platos llanos, platillos para postre, sopera, salsera, fuentes ovaladas de diferente tamaño, fuentes hondas fuentes pequeñas, para entremeses.
- Accesorios complementos.- Juego de vinagreras, centro salva manteles, pequeños soportes, cubierto y saleros, cestillo para el pan y esterilla para colocar debajo de fuentes calientes.

#### Personal.-

- El gerente del local o administrador debe de permanecer en el establecimiento permanentemente.

#### Comedor.-

- Recepcionista y personal de comedor deberán estar uniformados y calificados con conocimiento mínimo de idioma extranjero.
- Brigada clásica de servicio de 1er y 2do.
- Maître jefe de rango o capitán con conocimiento mínimo de un idioma extranjero.
- Camarero o mesero
- Commis.

#### Cocina.-

- Jefe de cocina o superior chef titulado con conocimiento mínimo de un idioma extranjero.
- Cocinero ayudante.
- Carnicero.
- Posilleros.
- Piche.

#### Servicios.-

##### Carta de platos.-

- 1er grupo: Entradas diez variedades y cuatro sopas o cremas.
- 2do grupo: Verduras, huevos y fideos con cinco variedades.
- 3er grupo: Pescado con cinco variedades.
- 4to grupo: Carnes y aves con cinco variedades.
- 5to grupo: Postres dulces, helados, queso y frutas con cinco variedades.

##### Cartas de vino (como acompañamiento de los alimentos).-

##### Cinco variedades para:

- Vinos: Blancos, rosados y tintos.
- Licores: Whiskies, cognacs y champagne.
- Bebidas: Agua, cervezas, colas, refrescos, café, té e infusiones.

##### Opcional.-

- Música en vivo o ambiental.
- Bar independiente de las áreas de recepción y comedor.



## **DE PRIMERA.-**

### **Condiciones Generales.-**

- Para las instalaciones y acabados deberán utilizarse materiales de buena calidad.
- El mobiliario, los elementos decorativos, las mesas vestidas, y el menaje a utilizarse será de óptima calidad.
- Se contará con sistemas de prevención contra:  
Incendios, siniestros y accidentes de acuerdo con las normas de seguridad vigentes.

### **Condiciones Particulares.-**

#### Dependencias e instalaciones.-

- Las entradas para los clientes son independientes del personal de servicios y mercaderías.
- En la recepción se ubicará la caja, servicios telefónicos y baterías sanitarias.
- Las baterías sanitarias serán independientes para damas, caballeros y minusválidos, secador de manos y/o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño, espejos.
- Se utilizarán ascensores si el establecimiento se encuentra desde el cuarto piso.
- Dentro de las instalaciones del comedor deberá existir una estación de 8 mesas de servicio para cada mesero.

#### Instalaciones de servicios.-

- La cocina tendrá un área equivalente al 25% de los ambientes de comedores que sirve.

- Los pisos, cielo raso, vidrios, ventilación, pintura, decoración y paredes revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza cumpliendo con las normas sanitarias vigentes, si la cocina se encuentra en otro nivel se deberá establecer una comunicación rápida y funcional,
- Deberá contar con un sistema de extracción de humo y olores.
- Las dependencias del personal de servicio deberán ser independientes para ambos sexos.
- Parqueadero de acuerdo a la capacidad.
- Bodega general.
- Depósito de agua fría y caliente.
- Distribución interna adecuada de oficio, almacén, cámaras frigoríficas, mesas de trabajo, estanterías, calentadores y cuartos fríos.

#### Personal.-

- El administrador debe de permanecer en el establecimiento permanentemente.

#### Comedor.-

- Recepcionista y personal de comedor deberán estar uniformados y calificados con conocimiento mínimo de idioma extranjero.
- Maître jefe de rango o capitán con conocimiento mínimo de un idioma extranjero.

#### Cocina.-

- Jefe de cocina o superior chef titulado con conocimiento mínimo de un idioma extranjero.

## **Servicios.-**

Carta de platos.-

- 1er grupo: Entradas con variedades y tres sopas o cremas.
- 2do grupo: Verduras, huevos y fideos con cuatro variedades.
- 3er grupo: Pescado con tres variedades.
- 4to grupo: Carnes y aves con cuatro variedades.
- 5to grupo: Postres dulces, helados, queso y frutas con cuatro variedades.

Cartas de vino (como acompañamiento de los alimentos).-

Cuatro variedades para:

- Vinos: blancos, rosados y tintos.
- Licores: whiskies, cognacs y champagne.
- Agua, cervezas, colas, refrescos, café, té e infusiones.

Opcional.-

- Música en vivo o ambiental.

## **DE SEGUNDA.-**

### **Condiciones Generales.-**

- Para las instalaciones y acabados deberán utilizarse materiales de calidad.
- El mobiliario, los elementos decorativos, las mesas vestidas y el menaje a utilizarse serán de calidad así como las vajillas, cubertería, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.

- Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como sistemas de prevención de incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.
- Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas.

### **Condiciones Particulares.-**

#### Dependencia e instalaciones.-

- 5 entradas independientes para clientes y personal de servicio.
- En la recepción se ubicará la caja, servicios telefónicos.
- Las baterías sanitarias serán independientes para damas, caballeros y minusválidos, secador de manos y/o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño y espejos.
- Se utilizarán ascensores si el establecimiento se encuentra desde el tercer piso.

#### Instalaciones de Servicios.-

- La cocina tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve.
- Los pisos, cielo raso, vidrios, ventilación, pintura, decoración y paredes revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza cumpliendo con las normas sanitarias vigente.
- Si la cocina se encuentra en otro nivel deberá establecer una comunicación rápida y funcional.
- Deberá contar con un sistema de ventilación adecuado de acuerdo a las condiciones climáticas de la zona geográfica donde se encuentre el establecimiento.

- Deberá contar con campanas extractoras de humo evitando concentraciones de olores.
- Disposición de agua fría y caliente.
- Deberá contar con un sistema de conservación de alimentos, frigoríficos, fregadores y almacenes.

#### Personal.-

- El administrador del establecimiento debe permanecer en el establecimiento permanentemente.

#### Comedor.-

- Recepcionista y personal de comedor deberán estar uniformados y calificados.

#### Cocina.-

- Chef con experiencia altamente calificado.

#### **Servicios.-**

##### Carta de platos.-

- 1er grupo: Entradas con cinco variedades y dos sopas o cremas.
- 2do grupo: Verduras, huevos y fideos con tres variedades.
- 3er grupo: Pescado con tres variedades.
- 4to grupo: Carnes y aves con tres variedades.
- 5to grupo: Postres dulces, helados, queso y frutas con tres variedades.

Cartas de vino (como acompañamiento de los alimentos).- tres variedades para:

- Vinos: blancos, rosados y tintos.
- Licores: whiskies, cognacs y champagnes.
- Agua, cervezas, colas, refrescos, café, té e infusiones.

**De Tercera.-**

**Condiciones Generales.-**

- Instalaciones, acabados de ambiente, mobiliarios, elementos decorativos y el menaje a utilizar en condiciones satisfactorias para presentar un buen servicio.
- Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos así como sistemas de prevención contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

**Condiciones Particulares.-**

Dependencias e Instalaciones.-

- Las entradas para los clientes son independientes para el personal de servicio y mercaderías.
- Baterías sanitarias para ambos sexos.
- La distribución de las mesas y el mobiliario permitirán la circulación adecuada de las personas, es decir el área del comedor del establecimiento tendrá que ser amplio para evitar el congestionamiento de personas y también que el personal que labora tenga una buena circulación al momento de la atención al cliente.

#### Instalaciones de Servicio.

- Los pisos, cielo raso, vidrios, ventilación, pintura, decoración y paredes revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza cumpliendo con las normas sanitarias vigentes.
- Deberá contar con el sistema de ventilación adecuado de acuerdo a las condiciones climáticas de la zona geográfica donde se encuentre el establecimiento además de campanas extractoras de humos.
- Contar con certificado de fumigación de por lo menos dos veces al año.

#### Personal.-

- Propietario o encargado, cajera, personal de cocina y personal en contacto con el público deberá presentarse aseado y limpio usando prendas que guarden similitud en el modelo y color de la camisa.

#### Cocina.-

- Personal de cocina.

#### Servicios.-

##### Carta de platos.-

- 1er grupo: Entradas y sopas con cuatro variedades.
- 2do grupo: Huevos y fideos con dos variedades.
- 3er grupo: Pescado con dos variedades.
- 4to grupo: Carnes y aves con dos variedades.
- 5to grupo: Postres dos variedades.

Cartas de vino (como acompañamiento de los alimentos).-

- Agua,
- cervezas,
- colas,
- refrescos,
- café,
- té e infusiones.

**De cuarta.-**

**Condiciones Particulares.-**

Dependencias e instalaciones.-

- Las entradas para los clientes son independientes para el personal de servicio y mercaderías.
- Servicios higiénicos para los clientes y el personal de servicios.
- Ambientes de comedor y cocina deben de ser independientes, el comedor con espacio o superficie adecuada para la ubicación del mobiliario, permitiendo una adecuada circulación de las personas.

Instalaciones de servicio.-

- Cocina: los pisos, paredes, techos con material de fácil limpieza con mesones, anaqueles, refrigeradora, lavadero de 2 pozos.
- Deberá contar con un sistema de verificación adecuado de acuerdo a las condiciones climáticas de las zonas geográficas donde se encuentra el establecimiento además de campanas extractoras de humo
- Servicio de alcantarillado.



Personal.-

- Propietario o encargado, cajera, personal de cocina y personal en contacto con el público deberá presentarse aseado y limpio usando prendas que guarden similitud en el modelo y color de camisa.

Cocina.-

- Personal de cocina.

**Servicios.-**

Carta de Platos.-

- Carta de platos con variedades y/o almuerzos.

Carta de bebidas (como acompañamiento de alimentos).

- Carta de bebidas con variedades.

Según estos parámetros impuestos por el Ministerio de Turismo del Ecuador que es el que encarga de regular todos estos establecimientos dedicados a alimentos y bebidas, el restaurante temático estará enmarcado en el de cuarto nivel.

### **3.6. TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.**

El tamaño y la localización de un establecimiento de restauración es de suma importancia para captar la atención de los turistas debe, de estar ubicado en un sitio amplio y de fácil llegada para los comensales.

El terreno a utilizar está ubicado en un lugar estratégico del Cantón Salinas ya que en las entrevistas con las autoridades involucradas con el turismo indicaron que esta balneario es el indicado para ejecutar el proyecto antes mencionado, no muy distante de la playa pues los turistas vienen atraídos por éste como principal recurso.

**Tamaño:**

Éste proyecto se ejecutará en un terreno que tiene una dimensión de  $228m^2$ , donde el suelo esta irregular y hay maleza por lo que es necesario limpiarlo y poner relleno.

**Fotografía N.-1**



**Terreno a utilizar para la realización del proyecto.**

**Fuente:** Diego Bacilio Malla.

**Autor:** Diego Bacilio Malla.

**Localización:**

El terreno a utilizar se encuentra ubicado en el Cantón Salinas solar # 2 de la manzana # 41-a de la Parroquia de Jose Luis Tamayo al frente de TV-Cable a lado de la ciudadela Puertas del Sol.

## Fotografía N.- 2



Mapa del terreno a utilizar para la realización del proyecto.

Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Diego Bacilio Malla.

### 3.7. SELECCIÓN DEL NOMBRE.

Después de emplear la técnica de lluvia de ideas se llega a la conclusión de que el restaurante debe llamarse RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA COSTA “RINCÓN COSTEÑO”, ya que, se tendrá en un solo local la gran mayoría de comidas típicas de la región costa de la República de Ecuador.

### 3.8. SLOGAN Y LOGOTIPO.

El slogan del Restaurante de comidas típicas de la costa será: “SABOR INFINITO DE COSTA A COSTA” ya que esta frase encierra todo lo que el establecimiento ofrece que es: La gran variedad de platillos de la región costera de la República del Ecuador. Mientras que el logotipo será:

**Imagen N.- 1**



**Logo del establecimiento**  
**Fuente:** Geovany Quinteros Bacilio.  
**Elaborado por:** Geovany Quinteros Bacilio.

En el logotipo se puede apreciar el nombre del establecimiento “Rincón Costeño”, así ya que el restaurante ofrecerá la gastronomía típica de la región costa, el tipo de letra que se implementó para la elaboración del logo es “SNAP-ITC”, el cual da la sensación de movimiento por las olas del mar que bañan las provincias costeras, el color escogido es verde tonalidad referente a la zona costera, ya que esta coloración es sinónimo de naturaleza, armonía y crea en el ambiente una sensación de confort y calma, el pez como icono representativo de los productos salientes del mar, el cual lleva un sombrero de chef que simboliza la preparación de comidas y un pañuelón debajo de la cabeza que es un accesorio de los trajes típicos de la costa.

### **3.9. RESTAURANTE DE COMIDAS TÍPICAS DE LA REGIÓN COSTA “RINCÓN COSTEÑO”.**

El restaurante “Rincón Costeño” estará ubicado en el balneario del Cantón Salinas y tendrá las siguientes especificaciones:

#### **CONSTRUCCIÓN.**

La construcción tendrá una dimensión de 8.00m x 19.60m, es decir tendrá un total de área de 156.80m<sup>2</sup>.

La obra tendrá las siguientes especificaciones técnicas:

- Estructura: Hormigos armado, madera y caña.
- Paredes: Bloques y caña.
- Cubierta: Paja toquilla.
- Piso: Granito lavado, cerámica rustica.
- Ventanas: Aluminio y vidrio.
- Puertas: Madera y metálicas.
- Instalaciones Eléctricas: Empotradas y vistas.
- Instalaciones Sanitarias: Empotradas

#### **DISTRIBUCIÓN.**

La mayoría de los restaurantes se dividen en 5 áreas ya específicas, las cuales ayudan con la organización del establecimiento, tanto en el momento de la atención

de los consumidores, como también al momento de la preparación de los diferentes platillos que se ofrecen en el establecimiento de restauración, (Martínes de Flores, González Garza, & CovadongaTorres , 2004, pág. 315), el restaurante temático tendrá la siguiente distribución:

### **Comedor-**

Es la imagen del local ya que el comensal es lo primero que ve al ingresar al establecimiento por lo que debe de contar con un espacio lo suficientemente amplio y acogedor, tanto la iluminación como el vestuario del personal (uniforme), y la música (si la hay) y todo el resto de elementos que intervienen en la decoración y la imagen del local deben de estar acordes con la filosofía elegida, según los estilos culinarios ofertados y el público al que se dirige. Debe de tener una buena ventilación para eliminar olores que eventualmente vienen de la cocina, el cliente debe de sentirse a gusto mientras come o consume.

El comedor debe de carecer de ruidos realizados por los trabajadores del local, si se incorporan elementos musicales, deben de estar acordes al volumen y ritmo con el conjunto armónico de decoración y tipo de servicio, es decir que no se tiene que incomodar al consumidor con ruidos o gritos ocasionados por los trabajadores.

El área del comedor del restaurante temático “Rincón Costeño tendrá las siguientes especificaciones:

- Capacidad para 26 mesas.
- Las dimensiones serán de 15.90 m X 7.85 m.
- Estará decorada a la temática del establecimiento.

### **Cocina.-**

El área de la cocina es la zona industrial o producción del restaurante en donde se elaborarán los alimentos que se servirán en el comedor. Debe de tener un espacio físico de acuerdo al tamaño del restaurante para que los trabajadores que estarán en esta área tengan espacio de caminar libremente ya que es una zona de alto peligro por lo que se manipularán objetos con filo así como objetos calientes debe de tener un piso antideslizante y paredes de fácil limpieza, una buena ventilación y extractores de humo así como también extintores (PQS) y sistemas contra incendios, salida de emergencia. Debe de tener una buena organización por lo que esta sub-dividida en:

### **Área Caliente.-**

Es donde se lleva a cabo la preparación de todos los alimentos que requieren una cocción previa para ser servidos, y de la terminación de los mismos. Se preparan caldos, fondos, sopas, salsas calientes, entradas, verduras, guarniciones, asados, al vapor, horneados, asados, frituras, rostizados y recalentados está compuesto por estufas, parrillas, freidoras y similares.

Puede tener un sistema de evacuación de aire o campana encima de ella. Frente al banco de cocina se deberá disponer de un área donde el personal de meseros recoja lo servido.

### **Área de almacenamiento.-**

Comprende generalmente, lo que se mantiene con refrigeradores, congeladores y alacenas de productos secos, las mesas y los lavaplatos de preparación se ubican cerca de esta área.

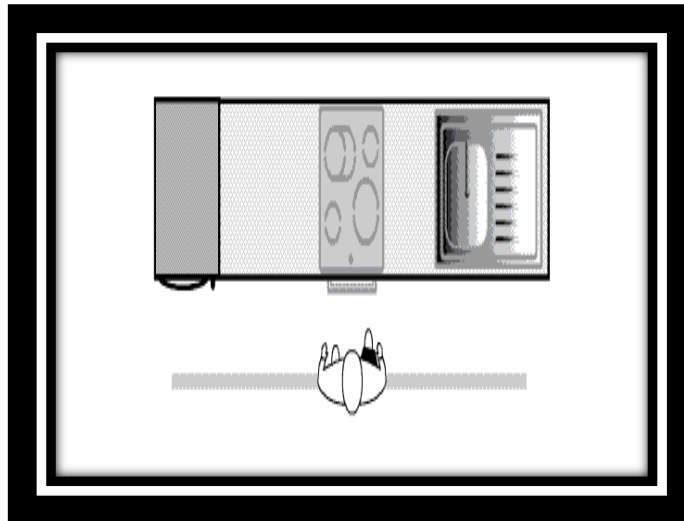
### **Área Fría.-**

En esta área se preparan y confeccionan platillos fríos como: salsas, cocteles, ensaladas, entremeses y postres. Se incluye el proceso de todos los platillos que se sirven fríos. En algunas ocasiones se preparan los alimentos casi totalmente terminando su proceso momentos antes del servicio

El área de la cocina puede estar diseñada de las siguientes por 3 formas muy comunes (Biforis, s.f.):

- Línea recta.- Diseño más sencillo puede colocarse a lo largo de un muro.

**Imagen.- 2**  
**COCINA LÍNEA RECTA.**



**Fuente:** Compañía Biforis (2012).

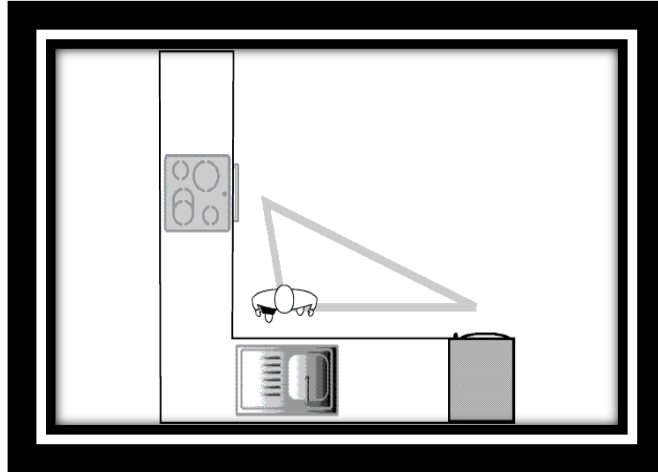
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

- En forma de L.- Generalmente separa dos áreas grandes de diferente trabajo y equipo.



**Imagen.- 3**

**COCINA EN FORMA DE “L”**



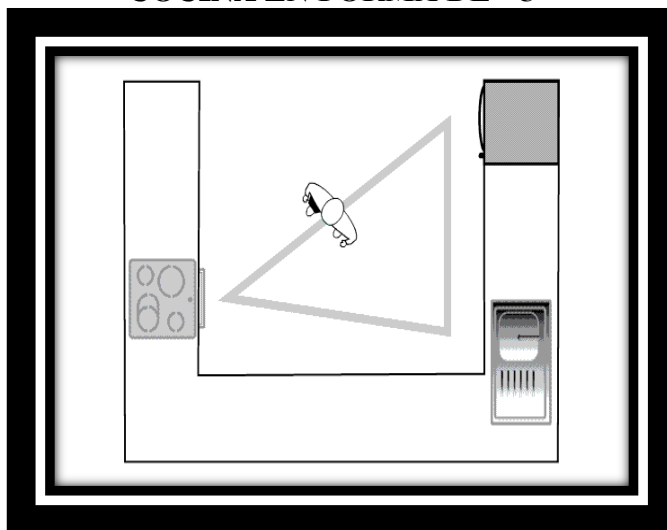
**Fuente:** Compañía Biforis (2012).

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

- En forma de U.- es ideal para establecimientos de espacio limitado donde los empleados trabajarán de manera cómoda.

**Imagen.- 4**

**COCINA EN FORMA DE “U”**



**Fuente:** Compañía Biforis (2012).

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

El área de cocina estará diseñada en forma de “U” contará con una dimensión de 3.33 m por 4.80 m. es decir un área de 15.98m<sup>2</sup> en el cual tenemos un lavaplatos con doble pozo, cuyas aguas servidas pasaran por una caja de acero inoxidable de 1.42m x 0.50m, llamada trampa de grasas, q tiene la función de una especie de filtro para q las aguas servidas salgan a la red de AA.SS. lo menos contaminante posible.

Tendrá dos cocinas una cocina industrial y una cocina más pequeña, dos mesones de acero inoxidable, uno para distribución o salida de platos y otra para la recepción de platos.

Tendrá una bodega de almacenamiento de productos que requieran estar en frío, dos congeladoras, y un área de almacenamiento de productos que se conservan en ambiente natural.

### **BATERÍA SANITARIA.**

Las baterías sanitarias del Restaurante “Rincón Costeño”, tendrá una medida de 2.10 m de ancho por 1.10 m de largo

Gozara de dos ambientes que serán:

- Baño para mujeres:
- Baño para hombres:

El baño para mujeres contara con un inodoro y un lavamanos y el de hombres contara con un inodoro, un lavamanos y un urinario.

## **INSTALACIÓN DE AGUAS SERVIDAS.**

Las AA.SS. saldrán a la red pública de AA.SS. por medio de tuberías PVC de 4" y 2", y se conectarán por medio de cajas de registro de 0.50 m. por 0.50 m.

## **AGUA POTABLE.**

El agua potable vendrá de la red pública de AA.PP, es decir, de Aguape, y se la almacena en una cisterna para la respectiva distribución interna en el establecimiento de restauración. Es de suma importancia el sistema de almacenamiento de agua ya que esto ayudara en caso de que haya cortes del servicio en el sector o la provincia, que la mayoría de los establecimientos que se encuentran en el sector de Salinas no cuentan con este vía de distribución interna.

## **INSTALACIÓN ELÉCTRICA.**

Esta instalación se la receipta de la red de servicio público de electricidad, es decir, de la Corporación Nacional de Electricidad (C.N.E.L) que llega a un medidor, que será receiptado en un panel de distribución el cual receipta todas las líneas de alumbrado y toma corrientes.

## **TIPO DE SERVICIO QUE OFRECERÁ EL RESTAURANTE.**

Los tipos de servicio son las diferentes formas que poseen los establecimientos de restauración para hacer llegar el platillo preparado para la persona que lo va a

degustar, pudiendo ser éste el cliente de un restaurante, o cualquier miembro familiar que se siente en la mesa para comer (Arduser, 2005, pág. 34).

Los principales tipos de servicio que ofrecen los restaurantes a los consumidores son 5, cada uno de ellos con unas características específicas (Minaya rojas, s.f.), estas son:

### **Servicio a la Francesa.-**

El servicio a la francesa es muy formal y la comida es cocinada o completada en una mesa de lado, en frente del cliente. Las aplicaciones comunes, en los restaurantes americanos, incluyen preparación de crepes suzettes o banana Foster. En el servicio francés, dos personas sirven la mesa, la ventaja de este servicio es que el cliente tiene una gran atención, la desventaja de este servicio es que necesita personal altamente entrenado y consume más tiempo.

**Imagen.- 5  
SERVICIO A LA FRANCESA.**



**Fuente:** Eva Minaya Rojas (2012).  
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Servicio Ruso.-**

El Servicio ruso es formal como el servicio francés, la diferencia principal entre los dos es que con este servicio la comida es preparada en la cocina y servida al cliente desde fuentes en vez de en un plato. También el servicio ruso solo requiere de meseros, es más rápido que el servicio francés, pero se agrega el gasto de fuentes y utensilios para servir.

**Imagen.- 6**  
**SERVICIO A LA RUSA.**



**Fuente:** Eva Minaya Rojas (2012).  
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

### **Servicio Inglés.-**

En este servicio la comida es traída desde la cocina en fuentes y puesta ante el anfitrión o la persona en la cabeza de la mesa, este estilo de servicio es usualmente utilizado para una cena en un cuarto privado de un restaurante más que para el servicio normal de un restaurante. El anfitrión sirve en platos la cena y se los pasa al mesero para pasárselas a todos los invitados. Este estilo de servicio requiere

mucho trabajo y puede ser consumidor de tiempo, resulta un show agradable, sin embargo para ocasiones especiales.

**Imagen.- 7**  
**SERVICIO INGLÉS.**



**Fuente:** Eva Minaya Rojas (2012).  
**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

**Servicio Americano.-**

Es el servicio más rápido y que el más común de todos los establecimientos de restauración que se encuentran en el Ecuador y del mundo, de todos los anteriormente descritos.

Requiere de un menor personal de trabajo al momento de ofrecer este tipo de servicio en el restaurante, por ellos también es el de menor costo, la característica principal de este tipo de servicio es la rapidez.

**Imagen.- 8**  
**SERVICIO AMERICANO.**



**Fuente:** Eva Minaya Rojas (2012).

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

**Buffet.-**

Este tipo de servicio se diferencia ya que los invitados eligen sus platos, después los llenan con los artículos que han sido colocados en las largas mesas en el área de comida, este es el tipo de servicio es común en bodas, bautizos, reuniones de trabajos y otros eventos privados. Algunos restaurantes usan este como parte de un servicio. Muchos restaurantes tienen su barra de ensaladas o desayunos que funciona de la misma manera.

**Imagen.- 9**  
**SERVICIO DE BUFFET**



**Fuente:** Eva Minaya Rojas (2012).

**Elaborado por:** Diego Bacilio Malla.

Analizando todos los tipos de servicios que ofrecen en los restaurantes a nivel mundial, se opta por que el restaurante temático de comidas típicas de la región costa “Rincón Costeño” ofrezca a sus clientes el servicio americano por el motivo que es el de mayor aceptación en el Ecuador, es el más económico y es el que brinda mayor rapidez a la hora de atención al comensal, mientras que los otros servicios mencionados requieren una mayor mano de obra y esto conlleva a un mayor número de trabajadores en el establecimiento, pero el mayor punto negativo que poseen es el tiempo que tardan los empleados para poder aplicar estos servicios esto puede provocar que el consumidor se impaciente por no recibir en un tiempo adecuado su platillo.



## **MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS E HIGIENE EN EL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”**

La rentabilidad que deja el negocio de la restauración es muy buena pero esto se puede acabar cuando un cliente se enferma gracias al producto o productos consumidos en un establecimiento de restauración.

Se puede provocar una contaminación en los alimentos que se maneja, ya sea motivada por prácticas de manipulación incorrectas o debido a una carencia de higiene del personal, de los utensilios, superficies, equipos de trabajo y en el local, empleados en el desarrollo del trabajo, que puede existir más de un tipo de contaminación en un restaurante (Mahecha Parra, 2004, pág. 13):

- **Contaminación cruzada.-**

Tiene lugar cuando un alimento contaminado entra en contacto directo con otro que no lo está. Esta contaminación puede ser directa cuando al mezclar alimentos cocidos con alimentos crudos, cuando en el refrigerador los alimentos elaborados y listos para comer toman contacto con alimentos crudos o también el agua del deshielo de alimentos crudos pueden contaminar alimentos ya elaborados y listos para comer dependiendo de la colocación que tengan en el refrigerador, o puede ser indirecta cuando los gérmenes son transferido de un alimento a otro, a través de utensilios, tablas de picar, cuchillos, etc. Ocurre cuando se utilizan utensilios sucios o bien por una mala higiene personal.

- **Contaminación de origen químico.-**

Es causada por sustancias químicas que entran en contacto con los alimentos como: productos de fumigación, productos de limpieza, productos de higiene personal etc.

- **Contaminación de origen biológico.-**

Se da por la causa de agentes biológicos como: bacterias, hongos, que son transmitidos a los alimentos por roedores, insectos o por los seres humanos, cuando manipulan los alimentos sin una debida higiene, es decir cuando no toman las debidas precauciones para el manejo de la materia prima.

- **Elementos extraños en los alimentos.-**

Los alimentos pueden contaminarse con elementos y objetos que caen sobre ellos durante su proceso o manipulación, por accidente o descuido de los operativos o los consumidores, pueden ser: uñas, cabellos, tierra, basura, trozos de vidrio o metal, etc.

Para evitar tener estos tipos de inconvenientes e incluso problemas legales por una mala preparación de los platillos o tener en mal estado los implementos, materiales y materia prima para la elaboración de los platillos, los trabajadores del establecimiento “Rincón Costeño” deberán estar siempre aseados y estar pendientes de la limpieza del establecimiento, para evitar sanciones como por ejemplo clausura del local temporal o permanente.

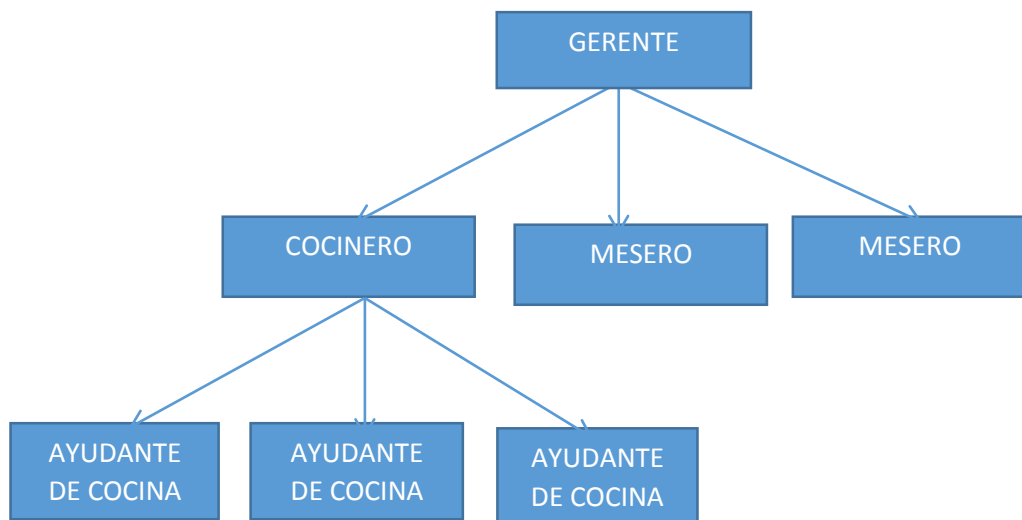
## **SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL RESTAURANTE RINCÓN COSTEÑO”.**

La seguridad industrial en el campo de la restauración es muy importante ya que de ella dependerá la salud tanto de los trabajadores como también de los clientes del establecimiento, para poder laborar sin ningún inconveniente se debe de cumplir ciertos requisitos que se exigen para obtener un permiso obligatorio que indica la garantía de se seguridad del establecimiento.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Salinas es el encargado de realizar este tipo de inspecciones hacia los establecimientos de restauración en los cuales deben de cumplir con ciertos requisitos para que puedan pasar la inspección y así poder obtener este permiso, los requisitos se detallan en el ítem 3.14 del tercer capítulo.

### 1.10. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”.

El organigrama estructural representa total o parcialmente las unidades o cargos administrativos de una empresa de una forma simple este es el tipo de organigramas que más se emplea en las empresas.



Organigrama Elaborado por: Diego Bacilio Malla.

(Este organigrama está elaborado en base a lo investigado y empleado en el tipo de restaurante que se quiere implementar en el proyecto).

### **3.11. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”.**

El perfil y las funciones de las personas que laboran en los establecimientos de restauración son muy importantes ya que deben de contar con ciertos requisitos y virtudes para que tengan un buen desenvolvimiento en su ambiente laboral, (FENACATUR - 2013).

Para el perfil de personal del restaurante se escogen los parámetros de la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo (FENACAPTURE), ya que esta entidad sin fines de lucro, es la que vela por los intereses de las cámaras de turismo, es decir, está constantemente viendo las falencias que hay en este sector para corregirlas, entre ellas están los perfiles adecuados que deben tener los trabajadores de un establecimiento que esté ligado con el ámbito turístico.

#### **Gerente o Administrador.-**

Se ocupa principalmente, de administrar el servicio de un restaurante o de un área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y la administración de personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control contable financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.

#### **Requisitos.-**

- Planificar el trabajo:
  - a) Desarrollar estrategias competitivas;
  - b) Establecer prioridades en la asignación de recursos;
  - c) Prever problemas;
  - d) Crear soluciones alternativas;

- e) Definir políticas de venta;
  - f) Analizar resultados y rentabilidad;
  - g) Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control;
  - h) Definir distribución de elementos en un ambiente;
  - i) Apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;
  - j) Anticiparse a cambios del mercado;
  - k) Definir tendencias y modas en la gastronomía;
  - l) Análisis y juzgamiento con base en datos;
  - m) Prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades.
- Participar en la composición del menú:
    - a) Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor;
    - b) Elaborar ficha técnica de los platos;
    - c) Establecer directrices de planificación y producción del menú;
    - d) Establecer costo y precio de venta final.
  - Coordinar el servicio:
    - a) Efectuar compras de alimentos y bebidas;
    - b) Controlar existencias (stock);
    - c) Efectuar control financiero y contable de costos y personal;
    - d) Operar sistema gerencial computarizado;
    - e) Elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio;
    - f) Asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación;
    - g) Establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.
  - Atender o supervisar la atención al cliente:
    - a) Revisar los datos de la reserva;
    - b) Acoger y recibir al cliente;

- c) Investigar preferencias y necesidades;
  - d) Supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales;
  - e) Esclarecer duda sobre el gasto efectuado;
  - f) Explicar y acordar la forma de pago;
  - g) Despedir al cliente e incentivar su retorno.
- Cuidar de la seguridad alimentaria:
    - a) Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados, en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico.
  - Promover ventas:
    - a) Promocionar campañas publicitarias;
    - b) Contratar atracciones artísticas;
    - c) Realizar festivales gastronómicos y almuerzos conmemorativos;
    - d) Autorizar descuentos;
    - e) Negociar contratos y acuerdos comerciales.
  - Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:
    - a) Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente;
    - b) Contratar servicios de seguridad.
  - Apoyar al cliente:
    - a) Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;
    - b) Aclarar dudas sobre reserva, precio, productos y servicios;
    - c) Recibir visitas y clientes especiales;
    - d) Solucionar problemas.
  - Asegurar la satisfacción del cliente:
    - a) Solucionar problemas;
    - b) Supervisar el servicio de atención al cliente;

- c) Investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;
  - d) Verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;
  - e) Brindar servicio personalizado;
  - f) Cuidar de la privacidad y seguridad del cliente;
  - g) Efectuar la evaluación final junto al cliente;
  - h) Atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.
- Apoyar al equipo:
    - a) Ayudar al equipo en la atención al cliente;
    - b) Supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios;
    - c) Remplazar al capitán de meseros.
  
  - Liderar al equipo:
    - a) Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
    - b) Establecer política de remuneración y beneficios;
    - c) Promover la capacitación;
    - d) Administrar al equipo;
    - e) Incentivar la cooperación;
    - f) Desarrollar acciones motivadoras.

### **Competencia.-**

Para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- a) Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal;
- b) Técnicas de manejo de crisis;

- c) Métodos básicos de control contable y gestión financiera;
- d) Indicadores económicos para toma de decisiones
- e) Herramientas de control gerencial, financiero y contable;
- f) Sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock);
- g) Principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas;
- h) Ingredientes de platos y bebidas nacionales;
- i) Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- j) Diversos servicios de un restaurante;
- k) Normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
- l) Procedimientos en casos de emergencia;
- m) Bebidas alcohólicas y su servicio;
- n) Herramientas de gestión especializadas para el manejo de alimentos y bebidas;
- o) Leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

Habilidades:

- a) Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) Planificación de corto, mediano y largo plazo;
- c) Toma de decisiones en situaciones críticas con clientes;
- d) Raciocinio lógico y verbal;
- e) Raciocinio numérico aplicado a negocios;
- f) Análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual;
- g) Actuar de forma independiente para acelerar decisiones;



- h) Relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;
- i) Capacidad para solucionar conflictos internos;
- j) Capacidad para evaluar ideas.

Actitudes:

- a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- e) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa.

**Cocinero.-**

Se ocupa, principalmente, de ejecutar recetas; comprender los procesos de elaboración, preparación, montaje y presentación de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres.

Requisitos:

- Control de consumo de la cocina:
  - a) Conocer la carta o menú y ayudar en la definición de la calificación y cuantificación de producto;

- b) Recibir, verificar y almacenar mercadería comprada o solicitada;
  - c) Inspeccionar cantidad de acuerdo con la solicitud;
  - d) Verificar calidad y controlar tiempo máximo de consumo;
  - e) Organizar y hacer rotación de producto de la cámara fría;
  - f) Participar en la ejecución del inventario de la cocina;
  - g) Apoyar en el control diario de consumo de ingrediente, producto y material;
  - h) Evitar desperdicio.
- 
- Elaboración de menú o carta:
    - a) Sugerir platos;
    - b) Equilibrar la carta según el color, sabor, textura, tamaño, temporada o estación, conservación, método y tiempo de cocción, rendimiento de los alimentos, rentabilidad y economía para el establecimiento;
    - c) Mantener registro en fichas técnicas.
- 
- Realizar corte y preparación de comestibles variados:
    - a) Cortar, tornear, picar, moler, rallar y licuar el producto alimenticio;
    - b) Moldear verduras y legumbres;
    - c) Limpiar, cortar, deshuesar y conservar ave, carne, caza, pescados y mariscos;
    - d) Condimentar y marinar alimento;
    - e) Aplicar técnica de congelamiento, deshielo, manipulación, corte, almacenamiento y conservación de alimento;
    - f) Utilizar técnica de aprovechamiento, porcinamente y sustitución de ingrediente con pérdida mínima;
    - g) Cortar comestibles fríos, frescos, preparados, listos para cocinar, listos para servir y otros.

- Realizar cocción:
  - a) Cocinar, asar, freír, rehogar, estofar, saltar, guisar y gratinar alimento;
  - b) Utilizar técnicas de cocción;
  - c) Observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento;
  - d) Controlar tiempo y temperatura del producto alimenticio.
  
- Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos:
  - a) Preparar ensalada, plato caliente y frío de carne, ave, caza, pescado y mariscos, guarnición, fondo, salsa, sopa, sánduches, canapé, rellenos, gelatina y postre caliente o frío de la cocina nacional e internacional;
  - b) Montar y presentar plato;
  - c) Acondicionar el plato en recipiente propio de acuerdo con el tipo de servicio;
  - d) Flambear el alimento;
  - e) Dar información sobre composición de plato, en el salón o en la cocina;
  - f) Montar servicio de banquete, autoservicio (self-service) y similar;
  - g) Utilizar vocabulario técnico de la cocina internacional.
  
- Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria:
  - a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;
  - b) Aplicar técnica de control de contaminación;
  - c) Mantener el área limpia, segura y saludable.
  
- Cuidar del área de trabajo:
  - a) Planificar y organizar el propio trabajo;

- b) Preparar y arreglar el área de trabajo para el inicio de la puesta a punto (mise en place);
  - c) Realizar el cierre del servicio de la cocina;
  - d) Coordinar o realizar la limpieza;
  - e) Mantener higiene y seguridad permanentes en el área de trabajo.
- Operar equipos y maquinaria:
    - a) Operar cocina, horno, plancha, parrilla, horno de microondas, cámara frigorífica, refrigeradora, batidora, sartén, mezcladora, licuadora, picador, molino, cortadora de embutidos, descascarado, multiprocesador y otros equipos destinados a la confección de alimentos.
- Orientar ayudantes:
    - a) Orientar, asistir, supervisar y entrenar a los ayudantes durante el trabajo;
    - b) Controlar y aplicar procedimientos de operación;
    - c) Reorientar el proceso;
    - d) Transmitir nuevos conocimientos;
    - e) Planificar, distribuir y coordinar tareas junto al ayudante;
    - f) Cuidar de los pedidos en la cocina;
    - g) Obtener la colaboración constante del ayudante para atender reclamos y pedidos especiales del cliente.
- Cuidar de su higiene y presentación personal:
    - a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la seguridad personal y de los alimentos.
- Mantener al equipo de trabajo motivado:

- a) Planear el logro de metas y la ejecución de tareas repetitivas, desagradables y cansadas;
- b) Asumir o acompañar el trabajo de otro colaborador;
- c) Desarrollar cooperación y espíritu de trabajo en equipo.

**Competencia:**

Para que el cocinero pueda lograr un óptimo desarrollo en sus funciones laborales en el establecimiento de restauración, debe de ser competente basado en las siguientes normas.

**Conocimientos:**

- a) Sobre inventarios y movimiento de materia prima para evitar mermas.
- b) Métodos para almacenar materia prima.
- c) Primeros auxilios.
- d) Orientación en su espacio laboral.
- e) Métodos para cortar y moldear alimentos.
- f) Técnicas hacer rendir los alimentos.
- g) Elementos y gastos básicos de la materia prima, como solucionar por medio de alternativas problemas suscitados.
- h) preparación de toda la oferta gastronómica que se ofrece en el establecimiento de restauración, es decir, de entradas, platos fuertes, postres calientes y fríos y conocimiento de la historia de las recetas usadas en el restaurante.
- i) Tácticas para descongelar, cocinar, y flambear alimentos para que no pierdan su forma y sabor a la hora de servir el platillo.
- j) Métodos para mezclar alimentos según su color, forma, olor, sabor y aspecto visual.
- k) tipos de servicios que ofrece el restaurante
- l) Manejo de los diferentes artefactos utilizados en el área de la cocina.
- m) Léxico apropiado.

- n) Higiene apropiada.
- o) Medios de emergencias
- p) Software para fácil manejo de inventarios.
- q) Métodos para adornar platos.
- r) Preparación de alimentos elaborados en base a la repostería.
- s) Conocimiento de garnish;
- t) Contabilidad básica.

Habilidades:

- a) Deducción de las principales operaciones matemáticas.
- b) Leer y escribir apropiadamente, para la anotación de pedidos y formularios.
- c) Intuición de peso y temperatura en el área de trabajo.
- d) Deducciones al momento de estimar las diferentes características de los alimentos.
- e) Saber identificar los diferentes tipos de características que poseen los alimentos a través de los sentidos del tacto, gusto y vista
- f) Tener retentiva.
- g) Instinto veloz.
- h) Sistema motriz coordinado, con firmeza en las extremidades superiores para utilizar materiales y trasladar objetos.
- i) Movimientos de precisión
- j) Resistencia física y aclimamiento al ambiente laboral.
- k) Destreza para mover pesos normales, resistencia a temperaturas altas que se suscitan en el área de la cocina.

Actitudes:

- a) Minucioso.
- b) Honesto
- c) Amistoso.

- d) Carismático.
- e) Emociones equilibradas.
- f) Honrado.

**Mesero:**

Se ocupa, principalmente, de recibir y acoger al cliente; servir alimentos y bebidas y cuidar del arreglo del punto de venta o servicio.

Requisitos:

- Atender al cliente:
  - a) Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;
  - b) Asistir al cliente especial.
  
- Presentar el menú o carta:
  - a) Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú;
  - b) Recibir pedidos;
  - c) Anular pedidos;
  - d) Entregar las demandas en la barra o en la cocina.
  
- Servir al cliente:
  - a) Atender pedidos y solicitudes simultáneas;
  - b) Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal;
  - c) aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros.

- Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:
  - a) Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar;
  - b) Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar;
  - c) Resolver problemas;
  - d) Establecer prioridades.
  
- Finalizar la atención y recibir el pago:
  - a) Solicitar la cuenta al cajero;
  - b) Presentar la cuenta al cliente;
  - c) Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor;
  - d) Recoger pago y llevarlo a la caja.
  
- Cuidar de la seguridad de los alimentos:
  - a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas;
  - b) aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.
  
- Cuidar del arreglo del punto de venta:
  - a) Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa;
  - b) Velar por la imagen del local de trabajo.
  
- Representar y vender:
  - a) Informar sobre el punto de venta donde esté actuando;



- b) Esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios;
  - c) Apoyar al cliente en la toma de decisión.
- 
- Operar equipos del salón y del punto de venta:
    - a) Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.
- 
- Asegurar la satisfacción del cliente:
    - a) Aproximarse sin necesidad de ser llamado;
    - b) Recibir y atender solicitudes;
    - c) Reponer productos sin que el cliente solicite;
    - d) Retirar utensilios que no estén en uso;
    - e) Limpiar mesa y muebles de servicio;
    - f) Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.
- 
- Cuidar de la presentación personal:
    - a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.
- 
- Apoyar al equipo:
    - a) Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa;
    - b) Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas;
    - c) Atender solicitudes bajo presión de tiempo.

### **Competencia.-**

El mesero, tiene por oficio atender a los clientes, será prácticamente la imagen del establecimiento en el que labore, para alcanzar los resultados esperados debe ser

competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- a) Tipos de servicio a la mesa y al cliente según puntos de venta;
- b) Normas de etiqueta a la mesa y en el salón;
- c) Preparación básica de alimentos y bebidas;
- d) Técnicas para servir bebidas, licores, bajativos, digestivos y vino;
- e) Procedimientos de emergencia;
- f) Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- g) Operación de los equipos de salón y comedor, cafetería, lugar donde se preparan alimentos ligeros y procedimientos de seguridad;
- h) Técnicas de comunicación en el servicio;
- i) Técnicas de trabajo en equipo;
- j) Técnicas de servicio.

Habilidades:

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible;
- c) Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) Trabajo en equipo;
- e) Interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;
- f) Capacidad para transportar pequeños pesos y permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo;

Actitudes:

- a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.

- b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

### **3.12. DISEÑO DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO” (CARTA Y MENÚ).**

En la mayoría de los restaurantes vamos a encontrar la carta y el menú, son dos cosas muy diferentes pero con una característica la cual es indicar que tipos de platillos ofrece el establecimiento visitado (Camaro Tabera, 2006, pág. 923).

#### **Menú o menú fijo:**

La particularidad que más se destaca es la inflexibilidad, ya que no posee una variedad de elección de platillos por parte del restaurante hacia el consumidor, compuesto por 2 o 3 variedades de platillos, el costo de venta al consumidor es fijo y el comensal que pida el menú estará obligado a la cancelación del valor establecido por el establecimiento, aun cuando este desistiera a consumir algunos de los componentes de dicho menú.

#### **Carta o menú carta:**

Es la oferta gastronómica que ofrece el establecimiento de restauración en si, compuesto también por las bebidas alcohólicas y no alcohólicas impresa en una carta, en donde el consumidor puede escoger cual quier platillo que el desee, este servicio suele ser habitual en locales de cierta categoría, es decir, el comensal pagara un valor mas alto para obtener este servicio.

La gastronomía costeña ecuatoriana es muy variada básicamente la materia prima para la elaboración de platillos típicos de este sector son productos derivados del mar como son: pescados y mariscos.

También son parte importante para la elaboración de los platillos que conforman la gastronomía costeña los productos que provienen de las provincias costeras como son: plátanos (verdes, maduro, banano), coco, maíz, yuca, arroz, frutas cítricas (naranja, limón, etc.) entre otros más.

Combinando estos ingredientes ya mencionados se elaboran los diferentes platillos de la región costera del Ecuador entre ellos tenemos los: ceviches, picantes, encebollados, etc.

La oferta gastronómica del Restaurante “Rincón Costeño”, será acorde con la temática del establecimiento, estará en su mayoría compuesto por comidas que lleven mariscos sin dejar atrás una pequeña parte de esta oferta gastronómica a las aves y carnes rojas.

El establecimiento mencionado brindará una gran variedad de platillos divididos en:

- Entradas: Son platillos sencillos de elaborar que se sirven antes del denominado plato fuerte como por ejemplo bolones, etc.
- Platos Fuertes: Es un platillo mucho más contundente tiene una mayor dificultad de elaboración como por ejemplo: pescado frito, camarones al ajillo, etc.
- Postres: Es un plato sabor dulce o agri-dulce que se toma al final de la

comida como por ejemplo: cocadas, arroz con leche, etc.

- Bebidas: Son líquidos que se toman durante se la degustando de un platillo se dividen en bebidas alcohólicas y no alcohólicas como por ejemplo: agua, jugos naturales, cerveza, etc.

### **3.13. REQUISITOS LEGALES PARA FORMAR UNA EMPRESA EN EL ECUADOR.**

En la República del Ecuador bajo los reglamentos actuales, para formar, crear o constituir una empresa o compañía anónima legalmente registrada, se deben de seguir los siguientes pasos:

- Darle un nombre a la empresa.

Cuando se haya pensado el nombre correspondiente, habrá que ir a la Súper Intendencia de Compañía para reservarlo o enterarte de que ya está ocupado. En caso de que no esté registrado por otra persona tienes un plazo de 30 días de reserva, si lo necesitas puedes ampliar este plazo haciendo una petición expresa de más tiempo. Después se tendrá que acercarse a cualquier banco para abrir una Cuenta de Integración de Capital, con un mínimo de 200 dólares cual fuera que sea el tipo de negocio.

- Seleccionar un nombre

Este documento debe ser redactado por un abogado, por su alto contenido de información detallada. Luego tendrá que ser elevado a instrumento público para que sea inscrito en una notaría.

- Registro Mercantil:

Cuando ya esté aprobada la Constitución de la Compañía ésta debe ser ingresada a la Super Intendencia de Compañías, que la revisará mediante su departamento jurídico. En caso de que exista algún error, será devuelta para realizar las correcciones correspondientes. De ser aprobado, el documento debe pasar al Registro Mercantil junto a una carta en la que se especifique el nombre del representante legal de la empresa. Al momento de estar inscrita en esta dependencia la compañía ya habrá nacido legalmente.

- Super Intendencia de Compañías:

Cuando la constitución de la compañía haya sido inscrita en el Registro Mercantil los papeles deben regresar a la Super Intendencia de Compañías, para que la inscriban en su libro de registro.

- Crear el RUC de tu empresa como último paso.

### **3.14. PERMISOS CON SUS RESPECTIVOS REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE “RINCÓN COSTEÑO”.**

Permiso de Bomberos (Certificado de seguridad del negocio).

Para obtener el certificado se debe de cancelar una cuota de 33,89 dólares para que un trabajador del cuerpo de bomberos realice una inspección al local y constate que el establecimiento cuenta con los siguientes requisitos:

- Extintor de CO2 o extintor PQS.
- Detector de humo.
- Luz de emergencia.
- Sistemas eléctricos en buen estado.
- Cocina y tanque de gas industriales.
- Cables sueltos deben de ir en canaletas o tubos pvc o galvanizados.
- Tener R.U.C o R.I.S.E.

**Permiso de salud (Ministerio de Salud), certificado de salud ocupacional.**

Para obtener el certificado debe de cancelar 4 dólares y cumplir con los siguientes requisitos:

- Examen de V.D.R.L.
- Certificado de vacunación contra el tétano en caso de no tener se tendrá que vacunar.
- Consulta médica.
- Certificado de votación.
- Foto de carnet actualizada.
- Cancelar 4 dólares.

Ya con el certificado de salud ocupacional, se debe de ir al Ministerio de Salud en donde se hará el trámite para sacar el permiso de salud, en donde debe de cumplir con lo siguiente:

- Copia de cédula.

- Certificado de votación.
- Permiso de bomberos.
- R.U.C o R.I.S.E.
- Solicitud dirigida al Director Provincial de Salud.

### **Patente Municipal.-**

Este documento se solicita en el municipio de la ciudad en donde funcionará el negocio en este caso en el G.A.D del Cantón Salinas en donde se hará una solicitud dirigida al Alcalde más la tasa por el ingreso de la solicitud que es de 3 dólares aparte debe de cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia de cédula de ciudadanía.
- Certificado de votación.
- R.U:C.
- Declaraciones del S.R.I./Balance.
- Contrato de arriendo (en caso de que el local sea arrendado).
- Predio Urbano del año vigente.
- Tasa del cuerpo de bombero año actual (Certificado de seguridad del negocio).
- Certificado de salud (Hospital de Salinas).

### **Certificado de Registro de Turismo.**

Este documento se puede obtener en el Ministerio de Turismo, para obtener este certificado debe de tener los siguientes requisitos:



- Copia certificada de las escrituras de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, tratándose de personas jurídicas.
- Nombramiento de representante legal, debidamente inscrito en las oficinas del registro mercantil.
- Copia del registro único de contribuyente (R.U.C.).
- Copia de la cédula de identidad, a color.
- Copia de la última papeleta de votación, a color.
- Copia del contrato de compra y venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar el nombre comercial, es decir, el nombre del establecimiento.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (I.E.P.I.), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento en las ciudades de: Quito, Guayaquil, Cuenca.
- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de precios de los servicios ofertados, (original o copia).
- Declaraciones de los activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el representante legal o apoderado de la empresa.
- Formulario del Ministerio de Turismo.
- Inventario valorado de la empresa firmado, bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
- Fotos: Fachada, áreas de mesas, área de cocina, baño.

**Permiso licencia anual de funcionamiento de establecimiento turístico.**

Este documento se obtiene en dirección de Turismo de Salinas, debe de poseer los siguientes requisitos:

- Copia de cédula de identidad.
- Copia de registro único del contribuyente (R.U.C.).
- Fotocopia del título del propietario o Contrato de arrendamiento del local donde funciona.
- Lista de precios de los servicios ofertados.
- Certificado de seguridad industrial del Cuerpo de Bomberos.
- Certificado de registro del Ministerio de Turismo.
- Patente de comisaria.
- Certificado de cancelación del 1por mil del Ministerio de Turismo.

### **3.15. COSTOS Y PRESUPUESTOS.**

El costo y presupuesto para la inversión de un proyecto es muy importante ya que nos dará idea de cuanto se tiene que invertir para poder realizar la obra que se piensa ejecutar.

La inversión final de la obra para ejecutar correctamente el proyecto Restaurante “Rincón Costeño” es de \$43971,44 dólares. El valor final lo comprenden los siguientes items:

- Equipos de oficina y computación, serán las computadoras, impresora, tv, audio y split tendrá un costo de \$2962,74 dólares.
- Muebles y accesorios de servicios seran las mesas y sillas personalizadas y para niños, escritorio, cuadros tendrá un costo total de \$6920 dólares.
- Equipos de cocina.- Comprendera con los instrumentos que se necesita para la elaboración de la materia prima a producto final

como cocina industrial y semi-industrial, refrigerador, licuadora, extractores de jugo, etc., tendrá un costo de \$3104,08 dólares.

- Muebles de cocina.- Comprende lo que es mesa para ensamblaje y recepción de platos, lava-platos, aparadores, plateras, tendrá un costo de \$1019 dólares.
- Uniforme de empleados.- Es la vestimenta a utilizar los por los meseros, tendrá un costo de \$480 dólares.
- Menaje de cocina.- Son los utensilios que se utilizara para la elaboración de los platillos como ollas, vajillas, vasos, cubiertos, cuchillos y sartén, tendrá un costo de \$1811,5 dólares.
- Equipos de limpieza.- Son los instrumentos que ayudaran a mantener limpio el establecimiento como aspiradora, escobas, trapeadores, carritos de limpieza, tendrá un costo de \$306 dólares.
- Uniforme de empleados de cocina.- Es la vestimenta a utilizar los empleados que laboren en el área de la cocina, tendrá un costo de \$140 dólares.
- Permisos de funcionamiento.- Son los reglamentos y ordenanzas que se necesita obtener que un establecimiento pueda laborar tendrá un costo de \$409,42 dólares.
- Diseño de logo del establecimiento “RINCÓN COSTEÑO”, tendrá un costo de \$50 dolares.
- Diseño de planos del restaurante Rincón Costeño: Planta arquitectónica, Instalaciones sanitarias, Trampa de grasa e instalaciones eléctricas tendrá un costo de \$420 dólares.
- La infraestructura construída con el debido diseño, instalaciones eléctricas, sanitarias, pintura albañilería, obras de hormigón simple y armado, etc., tendrá un costo total de \$26348,30 dólares.

El financiamiento total del establecimiento se obtendrá del propietario del proyecto y familiares.

### 3.16. CRONOGRAMA SUGERIDO.

El conograma sugerido para la construcción del establecimiento “Rincón Costeño” así como la compra de los materiales, instrumentos, etc., para el buen funcionamiento del mismo es el siguiente.

ÍTEM	3 MESES	4 MESES	5 MESES
INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES	X		
EQUIPOS DE OFICINA / COMPUTACIÓN		X	
MUEBLES Y ACCESORIOS DE SERVICIO		X	
EQUIPOS DE COCINA		X	
MUEBLES DE OFICINA		X	
MENAJE DE COCINA		X	
EQUIPOS DE LIMPIEZA		X	
UNIFORME DE EMPLEADOS DE COCINA		X	
UNIFORME DE EMPLEADOS		X	
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	X	X	X
<b>Fuente:</b> Cotización de planos para el restaurante.			
<b>Elaborado por:</b> Diego Bacilio Malla.			

## **CONCLUSIONES.**

Del descontento e insatisfacción de los turistas al no encontrar en Salinas un restaurante con una oferta gastronómica fuera de lo común y cumpla con sus exigencias, nace el proyecto “Restaurante de comidas típicas de la región costa RINCÓN COSTEÑO” es una idea nueva en el mercado de la restauración, puesto que no existe otro restaurante de las mismas características, oferta gastronómica y servicio personalizado en el balneario del Cantón Salinas, en caso que se ejecute el proyecto, este tendría una muy buena aceptación en el mercado no solo por lo que ofrece el establecimiento, sino también por su buena ubicación, el cual hace fácil el arribo de los consumidores hacia sus instalaciones.

La atención personalizada, conjunto con la surtida gastronomía a ofrecer al comensal será una pieza primordial y fundamental en el proyecto expuesto, para así poder lograr la fidelización de los consumidores hacia el establecimiento “RINCÓN COSTEÑO”, por el motivo que el sector restaurantero que ejerce y brinda sus servicios en el cantón no se preocupa por llegar a la satisfacción real de sus asiduos clientes.

La contratación del personal que labore en las instalaciones del restaurante será un punto básico para poder brindar el servicio personalizado que identificará al establecimiento, personas capacitadas con los requisitos necesarios para poder ejercer en una empresa de esta tipología, crearán un buen ambiente laboral, esto hará que el talento humano se desempeñe de la mejor manera y así conseguir la satisfacción al 100% de nuestros clientes.

La excelente aceptación que se obtuvo al momento de exponer el novedoso proyecto y efectuar las encuestas a los turistas que visitaban las costas de Salinas, da a entender que este nuevo establecimiento de restauración temática obtendrá una muy buena acogida entre los viajeros, puesto que los resultados alcanzados en las preguntas formuladas a ellos, indican que estar gustosos de visitar un restaurante de esta tipología y de poder tener en un sola carta menú la mayor variedad de platillos típicos costeros.

Ser el único restaurante temático significa ser el pionero en este tipo de negocio que se ofertará en el sector del Cantón Salinas, llegar a ser el primero da una ventaja importante sobre los restaurantes comunes y corrientes que tiene en su mayoría este balneario, la indagación de los turistas por un establecimiento nuevo será el principal aliado que tendrá el empresa al momento de abrir sus puertas a los consumidores.

## **RECOMENDACIONES.**

Llevar un sistema de control para la materia prima que ingresare al restaurante para evitar mermas o pérdidas y de esta manera poder evitar los errores más comunes que se dan en establecimientos de este tipo como son: jugar con los precios, evitar la falta de ingredientes para la elaboración de un platillo y evitar el malestar de los clientes.

Contratar empleados que tengan una vasta experiencia que trabajen de una manera coordinada, con el fin de llegar a la satisfacción del consumidor al recibir un servicio personalizado.

Buscar alianzas con operadores turísticos, para realizar convenios mediante paxs turísticos brindando el servicio de alimentos y bebidas con el objetivo de tener un mayor ingreso económico.

Formar coaliciones con empresas privadas que se dediquen a la distribución de alimentos y bebidas para reducir el costo de materia prima y demás productos alimenticios que se utilicen en el restaurante “Rincón Costeño”

Ejecutar este proyecto, ya que está enfocado a la satisfacción gastronómica de los turistas en el balneario de Salinas y de esta forma contribuir con el desarrollo turístico de este cantón peninsular, que posee la provincia de Santa Elena.