



# GASTRONOMÍA

**Tesis previa a la obtención del título de Licenciado en  
Gastronomía.**

**AUTOR:** Leonardo David  
Caballeros Mena

**TUTOR:** Edwin Guillermo  
Antamba Anrango

**REINGENIERÍA DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN PARA LA  
MEJORA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COCINA DEL HOTEL  
BOUTIQUE CARLOTA.**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación REINGENIERÍA DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COCINA DEL HOTEL BOUTIQUE CARLOTA presentado por Leonardo David Caballeros Mena, para optar por el Título Licenciado en Gastronomía,

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 21 de marzo del 2022

Edwin Guillermo Antamba Anrango

Cedula: 1712286234

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Gastronomía, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

**Quito, 21 de marzo de 2022**

**Leonardo David Caballeros Mena**

**050257051-8**

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: REINGENIERÍA DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN PARA LA MEJORA DE GESTIÓN EN EL AREA DE COCINA DEL HOTEL BOUTIQUE CARLOTA, previo a la obtención del Título de Licenciado en Gastronomía, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 21 de marzo de 2022

Galo Alejandro Sánchez Negrete

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

David Rodolfo Guambi Espinoza

VOCAL

Pablo David Analuisa Pichucho

VOCAL

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre quien me cuida desde el cielo y que gracias a ella soy la persona que soy ahora, quiero que este logro sea tuyo madre, también quiero dedicar esta tesis al amor de mi vida Paola Arias por toda la comprensión y apoyo, además quiero dedicarlo también al MBA. Galo Sánchez que me brindo su apoyo desde el inicio de la carrera y con el cual creamos una gran amistad.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi madre Inés Mena y a mi padre Angel Caballeros por el apoyo incondicional para terminar esta carrera universitaria y a mi familia por el apoyo entregado, a su vez quiero agradecer al amor de mi vida Paola Arias que, gracias a su apoyo, dedicación y ayuda se pudo terminar esta tesis, también quiero agradecer a mis suegros Marlene y Germánico por el apoyo y cariño brindado en esta etapa de mi vida.

## Índice

Índice.....	vii
Resumen .....	15
Abstract.....	17
INTRODUCCIÓN.....	19
Antecedentes .....	21
Planteamiento del problema.....	23
Objetivos empresariales 2021 .....	24
Árbol de problemas.....	25
Justificación.....	26
Macro.....	29
Meso .....	30
Micro.....	32
Objetivos .....	33
Objetivo General .....	33
Objetivos Específicos.....	33
Alcance.....	33
Importancia y Actualidad .....	36
Hipótesis .....	38
Metodología.....	38
Capítulo I.....	40
Generalidades .....	41
Teoría de restricciones .....	41
Teorías de colas.....	41
Concepto de Reingeniería .....	41
Reingeniería .....	41

Definición de Reingeniería .....	42
Principios de Reingeniería .....	44
Características de Reingeniería .....	46
Ventajas de la aplicación de la Reingeniería .....	48
Ventajas .....	49
Lo que no es una reingeniería .....	49
Procesos .....	51
Definición de proceso .....	51
<i>CAPÍTULO II</i> .....	52
Entorno .....	53
Ubicación.....	53
Lugares turísticos .....	53
Competencia .....	56
ANÁLISIS FODA .....	57
Aspectos Generales .....	60
Análisis Hotel Carlota .....	61
Información General .....	62
Su cartera de productos es:.....	63
Marco Legal.....	65
Segmentación.....	74
Clasificación de estrellas (categoría del hotel) .....	75
Hotel Patio Andaluz.....	78
La cartera de productos del hotel Patio Andaluz consta de: .....	78
Hotel Boutique Patrimonial La Casona de la Ronda .....	80
Su cartera de productos está compuesta por: .....	81
Hotel Boutique Castillo Vista del Ángel .....	82



El portafolio de productos del hotel Boutique Castillo del Ángel consta de:.....	83
Hotel Boutique Mama Cuchara .....	84
La cartera de productos del hotel se detalla a continuación:.....	85
Villa Colonna Boutique Hotel .....	86
DESCRIPCIÓN Y FUNCIÓN DE LOS PUESTOS EN EL HOTEL BOUTIQUE CARLOTA .....	89
-Recepcionista/Cajero: .....	89
-Funciones Principales:.....	89
-Botones/Seguridad/Limpieza Áreas Públicas .....	90
Propósito General .....	90
-Funciones Principales:.....	91
-Camarero/Limpieza.....	91
Propósito General: .....	91
-Funciones Principales .....	91
- Mesero:.....	97
-Funciones Principales:.....	97
-Barman:.....	98
-Funciones Principales:.....	98
Jefe de Cocina: .....	99
-Funciones Principales:.....	99
-Cocinero:.....	100
-Funciones Principales:.....	100
- Mantenimiento / Limpieza:.....	100
-Funciones principales:.....	101
CAPITULO III .....	102
Análisis de del área del restaurante del hotel Carlota.....	103
Diseño y Metodología .....	104

Diseño:.....	106
Sala:.....	106
Cocina:.....	107
Área de cocina caliente .....	109
Limpieza .....	109
Bodega .....	110
Área de producción .....	110
Condiciones Politicas.....	110
Condiciones Tecnológicas.....	111
PROPUESTA .....	112
Propuesta de mejoramiento .....	113
Recetas.....	116
Presupuesto .....	133
Diagramas de Procesos .....	135
Limpieza de áreas.....	135
Recepción de producto .....	138
Área de producción .....	140
Procesos de producción .....	141
Cocina Fría.....	142
Cocina fría .....	142
Cocina Caliente.....	144
Proceso Cocina Caliente .....	145
Reingeniería hotel carlota .....	146
Características de una reingeniería .....	148
Ventajas y desventajas de una reingeniería de procesos .....	149
Ventajas .....	149

Desventajas .....	150
Conclusiones .....	151
Recomendaciones .....	153
ANEXOS .....	154
Manual .....	155
CARLOTA .....	155
Nuestra Misión:.....	156
Nuestra Visión: .....	156
Organigrama .....	157
Servicios para sus trabajadores .....	157
Servicios para sus trabajadores .....	158
Horarios de trabajo: .....	159
Obligaciones del trabajador: .....	159
El trabajador no podrá: .....	160
Políticas y Normas Generales .....	161
Hombres.....	161
Mujeres .....	161
POLÍTICA DE LOST AND FOUND (OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS) .....	164
Jefe de Cocina: .....	164
-Funciones Principales:.....	165
-Cocinero:.....	166
-Funciones Principales:.....	166
Diseño y Metodología .....	167
Diseño: .....	168
Sala:.....	168
Cocina:.....	169

Área de cocina caliente .....	172
Limpieza .....	172
Bodega .....	173
Área de producción .....	173
Recetario .....	174
Permisos de funcionamiento.....	191
Bibliografía .....	194

## Índice de Imágenes

Imagen 1 .....	61
Imagen 2 .....	62
Imagen 3 .....	78
Imagen 4 .....	80
Imagen 5 .....	82
Imagen 6 .....	84
Imagen 7 .....	86
Imagen 8 Receta 1. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	116
Imagen 9 Receta 2. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	117
Imagen 10 Receta 3. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	119
Imagen 11 Receta 4. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	120
Imagen 12 Receta 5. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	122
Imagen 13 Receta 6. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	123
Imagen 14 Receta 7. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	126
Imagen 15 Receta 8. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	128
Imagen 16 Receta 9. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	130
Imagen 17 Receta 10. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	132
Imagen 23 Presupuesto. Elaborado Por: Leonardo Caballeros.....	133
Imagen 24 Receta 1. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	174
Imagen 25 Receta 2. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	175
Imagen 26 Receta 3. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	177
Imagen 27 Receta 4. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	178
Imagen 28 Receta 5. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	180
Imagen 29 Receta 6. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	181
Imagen 30 Receta 7. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	184
Imagen 31 Receta 8. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	186
Imagen 32 Receta 9. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	188
Imagen 33 Receta 10. Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	190

## Índice de Planos

Planos 1 Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	104
Planos 2 Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	106
Planos 3 Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	108
Planos 4 Autor: Leonardo Caballeros.....	167
Planos 5 Autor: Leonardo Caballeros.....	169
Planos 6 Autor: Leonardo Caballeros.....	171

## Índice de Tablas

Tabla 1 Lista de Hoteles .....	88
--------------------------------	----

## Índice de Organigramas

Organigramas 1 Limpieza Elaborado Por: Leonardo Caballeros Procesos Limpieza..	135
Organigramas 2 Elaborado Por: Leonardo Caballeros .....	136
Organigramas 3 Recepción de Producto Elaborado Por: Leonardo Caballeros Procesos de recepción de productos .....	138
Organigramas 4 Área de producción Elaborado Por: Leonardo Caballeros.....	140
Organigramas 5 Cocina Fría Elaborado Por: Leonardo Caballeros.....	142
Organigramas 6 Cocina caliente Elaborado Por: Leonardo Caballeros.....	144

## **Resumen**

El presente documento se encarga de generar una reingeniería de procesos del área de cocina del hotel boutique Carlota el cual, requiere cambios para poder generar un mayor crecimiento económico y desarrollar su atractivo a un nivel de la competencia, de esta manera se genera una reinversión de procesos los cuales ayudaras a innovar el crecimiento de la empresa.

El Hotel Boutique Carlota está ubicada en un sitio privilegiado, cerca de importantes edificios históricos de gran atractivo turístico y adicionalmente la accesibilidad es relativamente sencilla sea por el norte o el sur. La salida hacia la parte moderna de Quito norte no lleva más de 10 minutos. Adicionalmente existe la ventaja de que la casa colinda en su parte posterior con el parqueadero del Cadisán del Municipio de Quito, actualmente la solución de parqueaderos más importante en el Centro Histórico.

Mediante en el uso de teorías podremos verificar y optimizar el beneficio de los métodos ya existentes en el restaurante, por lo que nos dedicaremos a la observación y revisión de procesos para poder encontrar los errores cada uno de procesos y de esta forma poder cambiarlos y mejorar las restricciones que dicho error.

Así mismos Mediante el uso de las diferentes teorías esperamos llegar un resultado que incremente los ingresos y la cadena de valor del restaurante, ya que mediante la observación de los métodos y el uso de la sistemática de Bosquejo Organizacional integrando orientación a métodos nos ayudara a tener una mejor reingeniería la cual nos permite crear y modificar procesos los cuales van a realzar los ingresos los cuales ayudara a las operaciones internas del hotel.

A si mismo las estrategias de ventas tendrán el alcance esperado a los clientes para que de esta forma, poder tener un mayor volumen de ventas y mayor cantidad de ingresos ya que mediante el uso de las estrategias llegaremos a un crecimiento favorable para la empresa.

Los procesos conllevarán a tener un mejoramiento en la atención de cliente no obstante todavía se tiene que manejar el marketing y mejorar la oferta hacia el cliente para de esta forma generar mayor ocupación y poder satisfacer la necesidad del mismo.

Por tal conocimiento es de gran jerarquía tener un mejoramiento o un análisis de todas las formas por la cual la empresa se da a conocer al cliente mejorando así su alcance y tratando de tener mayores ventas.



## **Abstract**

This document is responsible for generating a process reengineering of the kitchen area of the Carlota boutique hotel, which requires changes in order to generate greater economic growth and develop its attractiveness at a competitive level, thus generating a reinvention of processes which will help innovate the growth of the company.

The Carlota Boutique Hotel is located in a privileged location, close to important historical buildings of great tourist attraction and, additionally, accessibility is relatively easy, whether from the north or south. The departure to the modern part of north Quito does not take more than 10 minutes. Additionally, there is the advantage that the house adjoins the rear of the Cadisán parking lot of the Municipality of Quito, currently the most important parking solution in the Historic Center.

Through the use of theories we will be able to verify and optimize the benefit of the existing methods in the restaurant, so we will dedicate ourselves to the observation and review of processes to be able to find the errors of each one of the processes and in this way to be able to change and improve them. the constraints that said error.

Likewise, through the use of the different theories, we hope to reach a result that increases the income and the value chain of the restaurant, since by observing the methods and the use of the Organizational Sketch systematic, integrating orientation to methods will help us to have a better reengineering which allows us to create and modify processes which will enhance revenue which will help the internal operations of the hotel.

In itself, the sales strategies will have the expected reach to the clients so that in this way, we can have a greater volume of sales and a greater amount of income since through the use of the strategies we will reach a favorable growth for the company.

The processes will lead to an improvement in customer service, however, marketing must still be managed and the offer to the customer must be improved in order to generate more occupation and be able to satisfy the customer's need.

For such knowledge it is of great hierarchy to have an improvement or an analysis of all the ways by which the company makes itself known to the client, thus improving its reach and trying to have higher sales.

## INTRODUCCIÓN

Los problemas que con llevan a la baja atención y afluencia de cliente es debido al hecho que en los últimos años existieron problemas internos en el país, como también externos; además el levantamiento indígena que se realizó en octubre 2019 y posterior a eso la pandemia por COVID 19 que sobresalto a todo el mundo en el 2020.

Según lo referido en el estudio realizado por MAKING DEVELOPMENT HAPPEN 2019 “Impacto Financiero del COVID 19 en Ecuador: Desafíos y Respuestas nos dice:

Por impulso del conflicto del COVID-19 sospecha un desafío sin referencias para la prosperidad actual y futuro de los ecuatorianos. “Tal se exhibió en las preliminares notas de esta serie Making Development Hipen sobre la crisis COVID-19 en Ecuador” la consecuencia social y macroeconómico existen creando un recorrido largo compleja para los desafíos al que se afronta Ecuador para alcanzar un adelanto global y sostenible. (HAPPEN, 2019, pág. 5). Resumiendo, el impacto económico que se creó por el confinamiento y el COVID-19 da a exponer que va a ser un desafío poder retomar la economía interna ya que por los sucesos pasados esto creo una gran brecha en el crecimiento económico. Dicho de esta forma tenemos que retomar e innovar los procesos internos del establecimiento para así retomar las actividades.

Ante estas situaciones, es primordial modular una respuesta al aprieto a través de políticas públicas afanosas y poderosas que consientan calmar su huella, tanto en la etapa inicial de aguante como en las posteriores etapas de reactivación y salvación.

En este argumento, el aforo para costear estas políticas públicas es restringida en Ecuador, debido a las situaciones de impotencia previas en que se hallaba el país en dependencia con aspectos como la baja obtención, la debilidad social perseverante, o las debilidades institucionales, y también por la oportuna marca que la crisis está poseyendo sobre las cuentas públicas y sobre las circunstancias bancarias en general (HAPPEN, 2019, págs. 5,6). Esta cita ayuda a considerar el talento y las estrategias que tiene Ecuador para invertir la contestación a la crisis de una condición positiva y sostenible, así como para exhibir una organización de financiamiento del progreso más firme.

Para ello, el comentario se constituye en tres componentes:

En primer término, se exhiben las escaseces de financiamiento que está creando las dificultades.

En segundo término, se examinan las diversas medidas y expectativas que se están afiliando y se podrían asociar en el argumento inmediato para invertir la respuesta a la dificultad y prevalecer las presiones de liquidez a las que se puede desafiar el país.

En tercer término, se trazan algunos sitios de reflexión y transformar sobre las que se podría sostener un modelo de préstamo del mejoramiento más razonable para el futuro (HAPPEN, 2019, pág. 6).

## **Antecedentes**

CARLOTA es un hotel boutique es una casa del centro histórico de Quito edificación comienzos de siglo 19. En el año 1966 Doña Carlota Echeverría de Moreno obtuvo esta casa, la que crearía su hogar durante más de 40 años.

CARLOTA inició en el año 2011, con la finalidad de rescatar un inmueble histórico de gran valor para la ciudad y para Doña Carlota, al propio tiempo que logre contribuir a la ciudad y concretamente al Centro Histórico una oferta hostelero privilegiada, íntima y creadora.

El Centro Histórico fue señalado por la UNESCO como Propiedad de la Humanidad en 1978. El Gobierno Nacional, y el Municipio de Quito, han ejecutado trabajos claros para el rescate del Centro Histórico de Quito y lo han transformado en el cabo turístico más significativo y característico del país y de América Latina. La ciudad de Quito ha sido explicada como el mejor destino turístico de Latinoamérica durante los últimos 3 años inmediatos (2013-2016). (Carlota, s.f.)

El hotel se encuentra en la calle Benalcázar N6-26 y Calle Mejía en el centro histórico de Quito. Pertenece al grupo de hoteles de Design Hotels y es categorizado como un hotel de diseño y de categoría de 4 estrellas.

La razón social del hotel se encuentra como Hotel Boutique Casa Carlota dicho hotel fue construido en 1905, con un estilo arquitectónico francés, en su interior consta de 2 patios en el centro interior y con techos altos. En sus inicios la casa les perteneció a los abuelos del expresidente Rodrigo Borja luego fue comprada por la Sra. Carlota Echeverria en 1966.

Su restauración inicio en el 2004 a cargo de la Arq. Verónica Reed y su esposo Renato Solines la cual duro 4 años.

El hotel es característico por el mirlo mismo que es su logo el cual es representado por la personalidad y algunas características de la Sra. Carlota.

El Hotel Boutique Carlota está ubicada en un sitio privilegiado, cerca de importantes edificios históricos de gran atractivo turístico y adicionalmente la accesibilidad es relativamente sencilla sea por el norte o el sur. La salida hacia la parte moderna de Quito norte no lleva más de 10 minutos. Adicionalmente existe la ventaja de que la casa colinda en su parte posterior con el parqueadero del Cadisán del Municipio de Quito, actualmente la solución de parqueaderos más importante en el Centro Histórico.

Un par de maridos son los que establecieron un estudio de construcción, diseño e investigación ambiental. A lo largo de unos 15 años, trabajaron en diversos planes de boceto ambiental y progreso urbano, siempre instituyendo metas ambientales y sociales considerablemente altas. En 2008 el par resolvió salvaguardar y refrescar indiscutiblemente una propiedad familiar, de Carlota la abuela de Renato. Con gran cariño y sorpresa por esta mujer sorprendente y cariñosa, el par emprendió a trabajar para restituir la agraciada casa histórica que se realizaría en el Hotel Carlota (Carlota, 2016).

Las terrazas alcanzan nueva vida con las compañías en los bares, comedores o discotecas que se conciernen con el lujo de ciudades como Nueva York, donde comenzó la predisposición. En Latinoamérica, Bogotá ha apadrinado de forma desarrollada este uso de las azoteas.

Ahora, Quito también cuenta con tres opciones para diferentes gustos y ocasiones. En el Centro Histórico está el Carlota Lounge. Se encuentra sobre el Hotel Carlota, que mantiene la estructura original de una casa colonial. Por la arquitectura del sector y la vista privilegiada de El Panecillo y el casco colonial, esta terraza se presta para reuniones de relajamiento con amigos, familia o pareja.

El Carlota Lounge ofrece, de miércoles a sábado, de 12:00 hasta las 22:00, una carta basada en productos nativos. La especialidad de la casa es el gin, saborizado con frutos rojos, café, mandarina, entre otros. Los clientes también pueden disfrutar de tablas de quesos, cazuelas o cebiches. Los fines de semana, de 10:00 a 13:30, hay servicio de brunch bajo reserva.

### **Planteamiento del problema**

Recapitulando puedo decir que al haber estado vinculado con el establecimiento se pudo observar que varios procesos se encuentran ya obsoletos, ya que, los mismos procesos fueron creados para una atención de casi el 80%, pero por los problemas mundiales nos damos cuenta de que la atención se abajó a menos de 40% lo que nos lleva a revalorar la situación actual del establecimiento (Galarza, 2021).

Así también puedo aclarar que mediante una entrevista con la administradora del establecimiento supo manifestar que los objetivos internos de la empresa están basados en:

## **Objetivos empresariales 2021**

- Llegar a una ocupación promedio de 46% en el 2021(ocupación promedio en el entro 47.7%, aún por definir la baja ocupación, para definir metas)
- Alcanzar un total de ventas de \$100.000 al final de 2021/ llegar al punto de equilibrio.
- Posicionarse entre los 10 establecimientos hoteleros en Quito en el 2021 en TripAdvisor.
- Desarrollar las relaciones públicas del hotel.
- Fortalecer canal digital (Galarza, 2021).

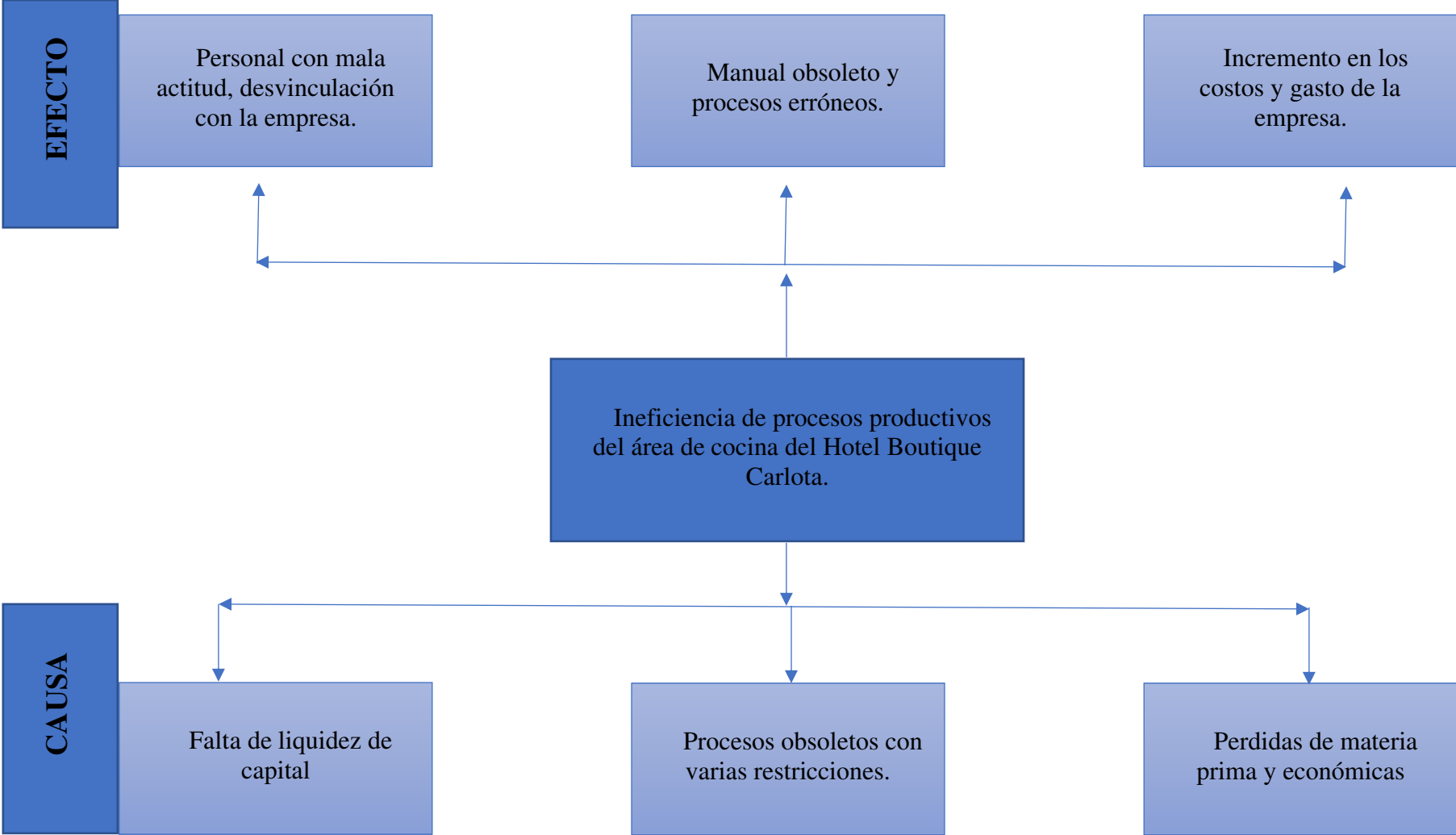
Fue así como el crecimiento del establecimiento comenzó a crecer, dado que, el manejo y operaciones del establecimiento comenzó a levantar sus ingresos, no obstante, los problemas que fueron acarreado a la empresa debido al levantamiento indígena y la pandemia por COVID 19, hicieron que la empresa vaya teniendo problemas financieros y de personal, provocando muchas restricciones en sus procesos.

Resumiendo, los mis objetivos buscan encontrar un punto de equilibrio para que el establecimiento cumpla con sus funciones normales, por esta razón, planteamos un problema basado en sus bajos ingreso y la falta de fluidez, debido a que no tienen el alcance necesario para llamar la atención del público lo que conlleva a que el establecimiento no cumpla con sus responsabilidades con sus empleados provocando que varios de ellos decidan renunciar y desvincularse del mismo.

De esta forma se empezó a observar que varios procesos comenzaron a presentar varias restricciones por la falta de personal y de atención al cliente ya que no cuenta con la fluidez de clientes requerida, de tal manera que se debe realiza un mejoramiento de procesos para la gestión en el área de cocina del hotel boutique carlota.



**Árbol de problemas**



## **Justificación**

Mediante en el uso de las teorías de restricción y teoría de colas podremos verificar y mejorar el rendimiento de los procesos ya existentes en el restaurante, por lo que nos dedicaremos a la observación y revisión de procesos para poder encontrar errores para poder cambiarlos e innovar las restricciones que dicho proceso.

Para tener un mejor control y mejoramiento usare las siguientes teorías:

### **Teoría de restricciones**

La teoría de restricciones es una filosofía empresarial para mejorar la cadena de suministros de una empresa, a su vez es un elemento independiente que ayuda a identificar el punto vulnerable el cual se vuelve restricción o cuello de botella a un proceso determinado (ATOX, 2017, pág. 1). Brevemente hablando podemos decir que la teoría de restricciones será el uso fundamental en nuestra investigación ya que mediante la práctica de la teoría podremos identificar los errores o el cuello de botella que evita que los procesos se encuentren en su mejor condición de esta forma crean pérdidas en el establecimiento.

El fundamento de la hipótesis de limitaciones es emparejar el método como un todo, estando consciente de la existencia de una serie de eslabones fuertemente unidos entre sí. No obstante, a la expedición de gestión de varios procesos se puede notar que son mucho más autónomos (ATOX, 2017). Resumiendo, la teoría de colas nos ayuda a rectificar o corregir al eslabón más débil de esta manera poder incrementar y mejorar el rendimiento del proceso estudiado para que así pueda volverse un mecanismo más eficiente.

Mediante un ejemplo realizado por Atox, 2017 podemos decir que; “Una empresa de cierto tamaño firmemente departamentalizada. Es bastante habitual que los diferentes departamentos actúen persiguiendo objetivos locales. Así, cada uno de ellos intentará realizar optimizaciones en su área, esperando que la suma de las diferentes optimizaciones locales sea igual a la optimización global de la empresa” (ATOX, 2017).

Como conclusión el autor Atox, 2017 nos comenta que; “Desafortunadamente, esto no da tan buenos resultados. La empresa ha de verse como un todo y establecer una filosofía de mejora continua en la que, además de optimizar los procesos, se asegure la fluidez, la comunicación y la creación de valor entre ellos” (ATOX, 2017).

Brevemente hablando el uso de la teoría de restricciones son para poder mejorar el rendimiento de los procesos que vamos a corregir de esta forma darle un mayor alcance y eficiencia para que sea de utilidad para la empresa.

### **Teorías de colas**

“La hipótesis de colas es el artículo exacto del procedimiento de figuras de plantón. Esta se muestra, cuando los “clientes” obtienen a un “lugar” solicitando una ayuda a un “servidor”, el cual tiene una positiva capacidad de atención” (Maldonado, 2013, pág. 6).

Si el servidor no está disponible inmediatamente y el cliente decide esperar, entonces se forma la línea de espera.

Una cola es una línea de espera y la teoría de colas es una colección de modelos matemáticos que describen sistemas de línea de espera particulares o sistemas de colas.

Los modelos sirven para encontrar un buen compromiso entre costes del sistema y los tiempos promedio de la línea de espera para un sistema dado.

Una línea de espera vendría a ser una cola y ya que la hipótesis de colas se basa en el estudio de está, se logra una recopilación de modelos matemáticos que narran de mejor modo el sistema de línea de espera. Los estándares no ayudan a encontrar el punto de equilibrio entre el tiempo medio de la línea de espera o cola con el precio de un método dado (Maldonado, 2013).

Los sistemas de colas son modelos de sistemas que proporcionan servicio. Como modelo, pueden representar cualquier sistema en donde los trabajos o clientes llegan buscando un servicio de algún tipo y salen después de que dicho servicio haya sido atendido. Podemos modelar los sistemas de este tipo tanto como colas sencillas o como un sistema de colas interconectadas formando una red de colas. En la siguiente figura podemos ver un ejemplo de modelo de colas sencillo. Este modelo puede usarse para representar una situación típica en la cual los clientes llegan, esperan si los servidores están ocupados, son servidos por un servidor disponible y se marchan cuando se obtiene el servicio requerido.

El problema es determinar qué capacidad o tasa de servicio proporciona el balance correcto. Esto no es sencillo, ya que un cliente no llega a un horario fijo, es decir, no se sabe con exactitud en qué momento llegarán los clientes. También el tiempo de servicio no tiene un horario fijo.

Los problemas de “colas” se presentan permanentemente en la vida diaria: un estudio en EE. UU. concluyó que, por término medio, un ciudadano medio pasa cinco años de su vida esperando en distintas colas, y de ellos casi seis meses parados en los semáforos (Maldonado, 2013).

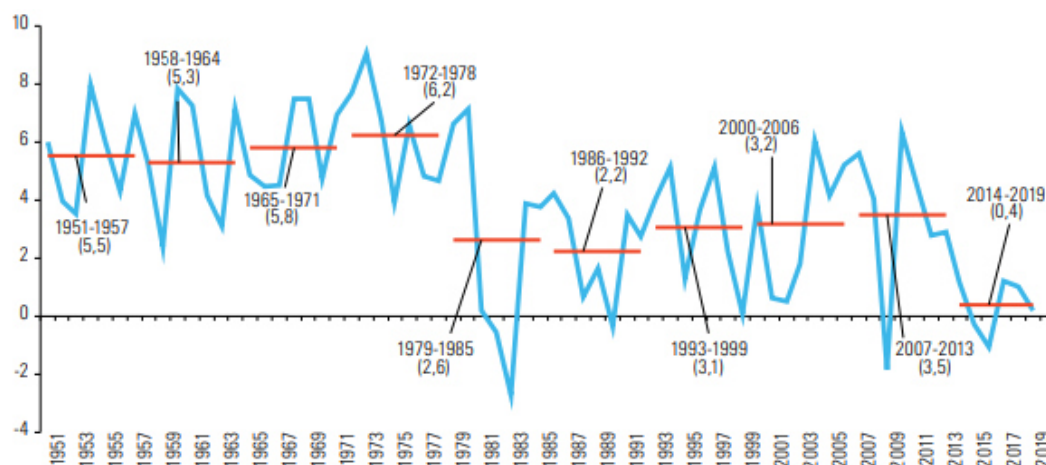
## **Macro**

Al iniciar enero 2020, se emprendieron a hallar los iniciales casos de COVID-19, extender inicial en China y luego se dividió gradualmente por el resto del mundo, debido a este suceso el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud expungo al Covid-19 como epidemia mundial. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020).

Debido a lo sucedido por la pandemia, no existe país u organización que haya tenido que modificar su forma de actuar. Ya que la pandemia obligo rediseñar sus proyectos y procesos de almacenamiento de recursos para que se active un centro de acción para una agenda mínima hasta el año 2030. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020).

Gracias a estudios realizados por la CEPAL, 2020; la pandemia del COVID-19 impactó América Latina y el Caribe en un momento de debilidad de su economía y de vulnerabilidad macroeconómica.

En el período posterior a la crisis bancaria mundial (2010-2019), la tasa de aumento del PIB territorial redujo del 6% al 0,2%; más aún, la etapa 2014-2019 fue el de mínimo desarrollo desde la década de 1950 (0,4%) (véase el gráfico 1) (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020).



*Grafica 1 Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de cifras oficiales*

Brevemente se puede decir que la pandemia se trasmite por toda Latinoamérica, determinando como crisis sanitaria, que tiene un fuerte golpe en la economía y a su vez, el área social se ve cada vez más afectada. Ya que se busca tener un regreso a la normalidad, pero tenemos que saber que no debemos regresar a la costumbre habitual sino formular y plantear los procesos para innovarnos y ser mejores de esta forma estar listo y preparados para cualquier contingencia futura.

De esta forma podremos prevenir la caída económica a futuro ya que usaremos todo lo aprendido para evitar cometer los mismos errores y así poder minimizar las pérdidas futuras.

## **Meso**

Según la revista PRIMICIAS dice; “Ecuador atraviesa su tercera crisis económica en dos décadas, según lo dice el proyecto de Ley Orgánica para el Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del Covid-19, que presentó el Ministerio de Finanzas a la Asamblea, el 16 de abril de 2020” (PRIMICIAS, 2020).

La circunstancia evidente es el COVID-19 que se viene tratando, sobre todo en la impresión generada en la salud, y en sus resultados económicos; así también queda un área la cual no se está tomando en cuenta como la salud mental la cual se produce por el confinamiento por motivo de la pandemia el cual aún no está evidenciado, pero se encuentra registros y datos en la prensa.

Los datos económicos alrededor de la pandemia han venido señalando distintos resultados, sobre el decrecimiento del PIB en el Ecuador para 2020; así, al inicio de la misma, se calculó en (-) 6,5 % (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020), hacia julio se computarizó en alrededor de (-) 9% (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020), y finalmente el Fondo Monetario Internacional [FMI] a inicios de agosto lo recalculo a un (-) 11% (Báez y Rosero, 2020); la evolución de la proyectiva, no se debe únicamente a la crisis del COVID-19, sino también al desempeño económico del gobierno durante la pandemia y al manejo de años previos, donde existieron: a) un alto grado al recorte en inversión, y b) políticas restrictivas que desacelerón la economía desde 2018. Así, la evolución muestra que en 2017 existió un crecimiento de 3% - recuperándose de una caída de (-) 1,6%, anual en 2016 (CEPAL, 2018); mientras que, para 2018 se da un modesto crecimiento de 1,4% (CEPAL, 2019); y ya, para 2019, se alcanza apenas un incremento de 0,1% (BCE, 2020).

Resumiendo, la caída económica interna en el país no es únicamente por el impacto de la pandemia, sino que este intensifico la caída del PIB del país ya que creo grandes problemas a nivel mundial, y así tener como repercusión un bajo ingreso extranjero y de divisas a su vez también provoco que las exportaciones se detuvieran lo que genero grandes pérdidas.

## **Micro**

Entre el 16 de marzo y el 24 de mayo del 2020, las mermas de la sección productivo en negocios llegan a USD 14 101 millones, según el Ministerio de la Producción (El Comercio, 2020).

Por motivo del encierro paralizó cerca del 70% de los movimientos económicos, pero, aun así, existió un crecimiento en un segmento como la venta de insumos médicos, alimentos por medio del uso de App y comercialización en línea.

David López, jefe experto de la Cámara de Comercio de Quito (CCQ), expuso que los fragmentos que asumieron secuelas reales son una minoría, de ahí que la utilidad despedida en frecuente sea honda, esencialmente en la capital (El Comercio, 2020).

Según López, el rendimiento adicional que tuvieron pocas actividades responde a las necesidades específicas que surgieron con la coyuntura de la emergencia sanitaria.

Usando los datos oficiales, nos indica que mediante informe las empresas públicas y área de comercio son las más pedante, con pérdidas que prevalecen los USD 7600 millones (El Comercio, 2020).

Por datos registrados en el Servicio de Rentas Internas (SRI) el impacto económico en las áreas del sector privado como venta de vehículos, diligencias de marchas y diligencias de restaurante.



El ministro de la Producción, Iván Ontaneda, “manifestó que conforme avance la apertura de los cantones del país, la reactivación mejorará gradualmente” (El Comercio, 2020).

Mientras tanto, dice Ontaneda, “el Gobierno impulsa campañas para el consumo de productos nacionales, coordinación de cadenas logísticas y, al mismo tiempo, apertura de mercados internacionales” (El Comercio, 2020).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

1. Diseñar una propuesta de reingeniería de procesos de producción para la mejora de gestión en el área de cocina del hotel boutique Carlota.

### **Objetivos Específicos.**

1. Identificar las causas de los escasos procesos usando teorías de restricciones para conocer su eficiencia.
2. Proponer lineamientos de mejoramiento de procesos mediante el uso de enfoques en el rediseño de manuales.
3. Innovar el manual de procesos existentes para conocer el alcance del rendimiento de cada proceso usando el diseño organizacional integrando enfocado a procesos.

## **Alcance**

Con el uso del método de observación vamos a poder identificar las restricciones que tiene el hotel al momento, ya que, por los problemas externos al hotel (Pandemia) ha tenido una disminución en sus ingresos, además de que antes de la pandemia el hotel ya se encontraba en una situación económica complicada ya que los ingresos en los últimos meses empezaron a recaer las ventas.

De tal forma que al observar los procesos nos pudimos dar cuenta que varios de los procesos se encontraban con restricciones por lo que tenemos que optimizar los procesos para poder tener un mejor rendimiento.

Por lo cual el alcance al que queremos llegar es poder establecer los procesos que ayuden a mejorar el rendimiento del hotel tanto sus instalaciones como de su personal ya que al encontrar sus restricciones formularemos un proceso que cumpla con los requerimientos del restaurante para de esta forma impulsar su crecimiento.

Se puede decir que el crecimiento del hotel depende de identificar correctamente las restricciones y plantear una teoría de colas eficiente para que de este modo los procesos del hotel fluyan de mejor manera.

Mediante el uso de la reingeniería queremos realzar el alcance del restaurante ya que mediante el crecimiento del mismo promovemos el crecimiento de familias y empresas que están detrás de las operaciones del restaurante, por ende, al realzar las ventas y los ingresos del mismo se da un mayor crecimiento a los trabajadores internos y externos a nuestro establecimiento ya que al hacer uso de un proveedor no solo ayuda a la empresa en si sino a sus trabajadores.

Y al ser un restaurante y hotel sostenible siempre se buscará ayudar a un productor local y siempre trabajar con productos orgánicos que ayuden al sistema y al productor.

### ISO y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La sustentable consigue precisar como el cambio del método global, en el que se compensan las penurias del actual sin enredar el aforo de las procreaciones futuras para compensar sus oportunas necesidades. Un futuro sustentable requiere equilibrar las necesidades de los sistemas ambientales, sociales y económicos. Las normas ISO

pueden ser fundamentales para contribuir a un mundo más sostenible y, por lo tanto, deberían ser defendidas por todas las empresas e industrias responsables.

La Asamblea General de ISO de 2018 identificó la sostenibilidad como una orientación principal, y el sitio web arrojó una serie que recalca cómo aproximadamente de 600 normas ISO se conciernen con los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de las Naciones Unidas (ONU). La Organización Internacional de Normalización (ISO) se ha aliado con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sustentable de la ONU. Este plan fue instituido con el imparcial de convertir nuestro mundo.



Elaborado Por: Organización Internacional del trabajo

Fuente: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_569914.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_569914.pdf)

Los derrochadores recientes, gobiernos, constructores y empresas han alcanzado a dar la razón las huellas de sus operaciones y la jerarquía de la sustentabilidad. Las normas ISO consienten a las empresas contar los precios y los artefactos de sus actividades, lo que les admite medir y calcular en el método de toma de disposiciones.

En última petición, esto arrastra a un oficio más propenso y solidario, lo que admite una mayor devoción a los manuales que siembran la sustentabilidad.

Las normas ISO identifican nuestros tres pilares de sostenibilidad. económicos, sociales y medioambientales. Las normas ISO permiten a las empresas planificar futuras mejoras en el ahorro de costos y adherirse a este concepto. Las normas ISO brindan y promueven tecnología limpia y de alta calidad en el aula para limitar y reducir la huella de las operaciones y pueden beneficiar a los gobiernos, las empresas y los bienes de consumo.

Hay muchos estándares que contribuyen al crecimiento empresarial sostenible, incluidos ISO 14001, ISO 26000, ISO 20400 e ISO 37001.(Anonimo, 2018)

De tal manera que el crecimiento del hotel ayudara de varias formas tanto a la sociedad como al producto interno del mismo.

### **Importancia y Actualidad**

Dado que, gracias al estudio realizado por Ortiz; Barsola & Parrales 2019 sobre CRISIS ECONÓMICA DEL ECUADOR: UNA MIRADA AL SECTOR MICROEMPRESARIAL POST COVID-19 nos dice que:

El impacto del sector microindustrial en la crisis económica y sanitaria del Ecuador, en el producto interno bruto (PIB), el desempleo y el aumento paulatino de la pobreza. Las ventas se produjeron por una fuerte caída de la demanda global durante el encarcelamiento, cuando la falta de recursos hizo que el erario fiscal tuviera bajos ingresos, reducido el consumo, pero también ingresos y liquidez. Se realizó una revisión cronológica documental, bibliográfica y cualitativa para examinar los efectos pandémicos de la Covid-19.(Vera, Poveda, & Barzola, 2020).

Mediante las aclaraciones realizadas por Ortiz; Barsola & Parrales 2019 se puede notar que las partes más afectadas son las microempresas en la pandemia, por esta razón también el PIB se vio muy amenazado en esta situación ya que las personas dejaron de realizar su consumo masivo lo que llevo que el país se detuviera económicamente en varias áreas provocando así una pérdida de capital, la cual se volvió muy difícil de recuperar ya que es necesario la implementación de procesos para una reactivación económica que ayude al crecimiento del PIB y al desarrollo e innovación de las microempresas.

Los resultados evidencian que las cifras de la crisis económica se han acentuado en los meses del estado de excepción. La economía decreció un -2,4% con respecto al periodo del 2019.

No se ha encontrado una solución concreta desde el sector microempresarial y la política gubernamental para reducir los problemas económicos. Sin embargo, la microempresa se ha convertido en una forma de apoyar el crecimiento socioeconómico del país (Vera, Poveda, & Barzola, 2020). En el cuaderno, podemos agradecerle por tus estudios. Varias organizaciones nos damos cuenta que el área con mayor afectación son las microempresas, no obstante, podemos dejar de lado el área del turismo y hotelería que son fuertemente golpeadas por los constantes decretos de estado de excepción que impiden que un lugar turístico tenga un mayor crecimiento por razones ya conocidas como el COVID 19, de esta forma se plantea una forma de solucionar que evite un golpe para el establecimiento.

Los puntos importantes en este problema serán, el mejoramiento e innovación de procesos ya existentes dentro del establecimiento para que así pueda tener un mayor alcance y eficiencia en momento de COVID 19, ya que es un contratiempo el cual existe a nivel país, por lo que se plantea llegar a tener un mejor producto final mediante la actualización del manual de procesos.

Por medio del uso de la teoría de restricciones encontrar la mejor solución, para, poder realizar una reingeniería de procesos que ayuden a fomentar el crecimiento de la empresa y reestructurar el manual ya existente.

## **Hipótesis**

¿Cómo se puede garantizar el mejoramiento de procesos internos en las áreas de los servicios de cocina y restaurante para tener un mejor desempeño de las operaciones del hotel?

## **Metodología**

La presente investigación implementará la Metodología de Diseño Organizacional, que combina el enfoque de procesos y competencias, este tipo de enfoque es aceptado porque:

El diseño organizacional ha cobrado mayor actualidad, debido a que es necesario lograr una mayor eficiencia y eficacia de las organizaciones, optimización de los recursos, no solo materiales sino también humanos.

En la mayoría de las situaciones, los profesionales enfrentan el desafío de desarrollar la gestión y el desempeño de las organizaciones productivas o de servicios existentes, donde la principal limitación de su desempeño es la falta de un enfoque de diseño. planes de acción e indicadores con procesos organizacionales clave y para mantener todos los sistemas y funciones en línea con el objetivo común.

En la mayoría de las situaciones, los profesionales enfrentan el desafío de desarrollar la gestión y el desempeño de las organizaciones productivas o de servicios existentes, donde la principal limitación de su desempeño es la falta de un enfoque de diseño.

planes de acción e indicadores con procesos organizacionales clave y para mantener todos los sistemas y funciones en línea con el objetivo común. (Rodríguez González, 2012)

# Capítulo I



## **Generalidades**

### **Teoría de restricciones**

La teoría de la restricción es una filosofía empresarial para mejorar la cadena de suministro de una empresa, en cambio, es un elemento independiente que ayuda a identificar una debilidad que puede ser una restricción o un cuello de botella en el proceso (ATOX, 2017, pág. 1).

### **Teorías de colas**

“La teoría de colas es el estudio matemático del comportamiento de líneas de espera. Esta se presenta, cuando los “clientes” llegan a un “lugar” demandando un servicio a un “servidor”, el cual tiene una cierta capacidad de atención” (Maldonado, 2013, pág. 6).

## **Concepto de Reingeniería**

### **Reingeniería**

La reingeniería es la contemplación de la evolución del hombre ya que dicha herramienta nos ayuda a mejorar, dado que la curiosidad del ser humano es la virtud de seguir creando e innovando por esta razón el hombre siempre se pregunta el porqué de las cosas, y eso no cambian en una empresa cuando los líderes y dueños del establecimiento se pregunta. ¿Estamos operando bien o podríamos ser mejores?

Brevemente hablando la reingeniería consiste en gestionar los procesos para que estos sean mejor y eficientes dando crecimiento a cualquier empresa y mejorando su

productividad, dado que una reingeniería es el método que le da un cambio radical a las operaciones con el fin de alcanzar una mejora rentable.

### **Definición de Reingeniería**

La reingeniería es un instrumento que nos ayuda a distribuir nuestros activos por medio del uso de métodos los cuales generan rentabilidad y tratan de minimizar las pérdidas, con un objetivo de mejoramiento de prototipos y manuales.

“Nuestros empresarios, ejecutivos y gerentes crearon y dirigieron compañías que durante más de 100 años correspondieron a la demanda siempre creciente de productos y servicios para un mercado masivo” (Champy & Hammer, 1994) .

Lo que busca la reingeniería es como se puede crear desde hoy el trabajo, que método o fase se debe modificar e innovar para generar un entorno de rendimiento, que debe estar de acuerdo con las necesidades de las plazas de negocios existentes y el recurso tecnológico existente.

La reingeniería no se debe comparar como: un principio de organización industrial o una filosofía empresarial, es decir que los principios de organización de Adam Smith se fomentaban en que todo trabajo se debía dividir en tareas más simples y básicas. Y la filosofía empresarial comprende en tratar de aparentar a otra empresa, La reingeniería obtiene su raíz del “pensamiento continuo” donde se caracteriza de tomar confianza, de correr riesgos y ser individual.

Según Hammer & Champy relata que la reingeniería significa “empezar de nuevo” rechazar las estructuras o procedimientos existentes y recrearlos, pero no estar preparados para el trabajo necesario para lograr el único propósito de mejorar los servicios de la empresa y agregar valor donde nos diferencie de los demás. Competidor. (Hammer & Champy , 2006).

De acuerdo con estos conceptos se separa cuatro palabras claves que los autores tienen en común:

**FUNDAMENTAL.** - La palabra fundamental expresa el “*porqué*” y “*como*” Para tener ideas y políticas que implementar para mejorar el desempeño del servicio, debe comenzar a comprender la naturaleza de su negocio.

Según el autor Hammer & Champy explica que” la reingeniería determina primero que debe hacer una compañía; luego como debe hacerlo. No da nada por sentado. Se olvida por completo de lo que es y se concentra en lo que debe ser.” (Champy & Hammer, 1994)

**RADICAL.** - Se trata de “empezar desde cero” de las cosas, no mejorar los cimientos ya puestos, sino arreglarlos, o simplemente olvidarse de lo que está pasando y reinventar nuevos mecanismos para hacer las cosas.

**ESPECTACULAR.** - Mientras tanto, la introducción de “grandes transformaciones” adquiere todo su sentido si se trata de examinar la aplicación del proceso de rediseño. En efecto, en algunos casos, las empresas

tienen un desempeño estable en función de la situación que resulta de simples ajustes a sus procedimientos. bien jugado.

**PROCESO.** - Expresa “actividades” es decir que la mayoría de los gerentes no tienen claro la palabra proceso, se enfocan en actividades para brindarle a cada empleado una experiencia única, pero no tienen una buena idea de crear valor para los clientes. De qué sirve si las tareas individuales de este proceso sean importantes cuando dejamos a un lado la idea esencial que es la satisfacción al cliente. (Hammer & Champy)

### **Principios de Reingeniería**

Se ha estimado que existen 12 principios en los que se basa el proceso de reingeniería.

1. Apoyo de la estrategia de gestión de primera parte para liderar el trabajo según sea necesario.
2. La estrategia empresarial es guiar e impulsar el proceso de reingeniería.
3. Nuestro objetivo final es crear valor para nuestros clientes.
4. Concéntrese en los procedimientos, no en las responsabilidades, e identifique lo que debe cambiarse.
5. Los empleados tienen responsabilidades y disciplinas que cumplir, lo que debe incentivar y recompensar nuevas responsabilidades organizacionales que deben cumplir después de la capacitación del método de reingeniería.

6. Evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de los clientes es un proceso práctico y sencillo que nos permite ver cómo se han logrado nuestros objetivos.
7. Se necesitan cambios al planificar. Se debe desarrollar un plan, pero no debe ser rígido, sino flexible a medida que se desarrolla el proceso de reestructuración y se realiza la evaluación inicial de los resultados.
8. No se puede desarrollar un mismo proyecto para diferentes empresas porque cada nuevo diseño debe adaptarse al contexto de cada empresa.
9. Debe establecerse con precisión para medir el logro del objetivo. En general, el tiempo se acaba. Sin embargo, esto no solo es posible y en ocasiones no es lo más necesario.
10. Las características humanas deben tenerse en cuenta para evitar o reducir la negativa al cambio, lo que podría conducir a la disfunción o al menos retrasar el programa.
11. El proceso de reingeniería debe verse como un proceso continuo con nuevos desafíos, no como un proceso único en una organización.
12. La comunicación es importante en todos los niveles de una organización, incluso a través de las fronteras nacionales (medios, comunidad, política, etc.). (Hammer & Champy).

## Características de Reingeniería

Al empezar los requerimientos que todo proceso de Reingeniería debe reunir para lograr disminución en los costos, mejoras de la calidad y del servicio al cliente, se determina algunas características comunes en dichos procesos:

- Combinación de áreas
  - Los empleados se vuelven autónomas
  - Los procesos tienen un orden a seguir
  - Cada proceso tiene su función y subfunciones
  - Las responsabilidades se cumplen de manera organizada
  - Varía el tiempo de control y verificaciones
  - Se fusionan procesos para ser más eficientes
  - Se jerarquiza las funciones dando mayor responsabilidad y contacto
  - Se mantiene operaciones híbridas concentradas y respaldadas
- (Hammer & Champy , 2006, págs. 8,9)

1. Unificación de tareas: se da pie a la unificación de varias tareas en un equipo y como consecuencia se logra una reducción de plazos, al eliminarse supervisiones, a la vez que se mejora la calidad, al evitarse errores. El enfoque hacia los procesos característico de los procesos de reingeniería implica, como ya hemos visto anteriormente, una pérdida de entidad de las tareas. Los procesos ganan peso específico en detrimento de las tareas individuales (Hammer & Champy , 2006).
2. Participación de los trabajadores en la toma de decisiones: son los propios trabajadores los que toman las decisiones y asumen las responsabilidades relacionadas con su trabajo. Esto, en cierta medida contribuye a que cada

empleado se convierta a su vez en su propio jefe. Para que esto se pueda llevar a cabo son necesarios el esfuerzo, el apoyo, la disciplina, la confianza, la flexibilidad y la capacidad de adaptación. Los beneficios derivados son la reducción de los plazos y de los costes, al comprimirse las estructuras tanto vertical como horizontalmente (Hammer & Champy , 2006).

3. Cambio del orden secuencial por el natural en los procesos: con el protagonismo que adquiere el concepto de proceso en toda compañía, una vez introducida la reingeniería de procesos, las cosas se van a empezar a realizar en el orden en que se beneficie a los procesos, olvidándonos del orden seguido tradicionalmente. La finalidad perseguida por esta nueva forma de trabajar es la de ahorrar tiempo y lograr la mayor reducción posible en los plazos (Hammer & Champy , 2006).
4. Seguir los diferentes estándares del producto original: para completar el diseño y adaptar aún más el producto a las necesidades y gustos de los consumidores. Este concepto se realizó en su totalidad con uno de una serie de procesos de desarrollo, según Boston Consulting Group: brindar a los clientes productos de verdadero valor agregado. (Hammer & Champy , 2006).

Actualmente, los gustos, las necesidades y las características de los clientes son muy diversos, especialmente cuando la oferta va dirigida a un mercado global en el que las diferencias culturales son factores esenciales que se deben tener en cuenta. La personalización del producto, a través del lanzamiento al mercado de varias versiones de este, contribuye a diferenciarse de los competidores y, por supuesto, a cubrir más satisfactoriamente las necesidades de los consumidores a los que va destinada cada una de las versiones de dicho producto.

5. Reducción de controles y comprobaciones: Se trata de desarrollar sistemas de seguimiento y control que incluyan únicamente la gestión de la empresa. Ten esto en cuenta y flexibiliza la organización.
6. El papel principal del trabajador en el proceso: La mejora se puede obtener porque la función del trabajador es sólo el contacto en su cuerpo.
7. Trabajos híbridos: Los trabajos en cualquier proceso de reingeniería son de naturaleza dual. Pueden considerarse tanto medios como distribución, ya que se supone que tienen dos opciones. Las diferentes cámaras pueden operar con un alto grado de autorregulación sin perder los beneficios de la integración (por ejemplo, operación de un balance). Esto es posible gracias a la salida de la computadora, que es una de las herramientas utilizadas para acelerar el proceso de reingeniería, como veremos en la siguiente sección. (Hammer & Champy , 2006).

### **Ventajas de la aplicación de la Reingeniería**

Permite que la organización logre estar entre las mejores de su área en el mercado, debido al buen manejo de recursos, innova eficientemente en la calidad de servicio, el tiempo de solución de problemas mejora, minimiza las mermas e incrementa el nivel de satisfacción y acorta los lapsos en procesos.

Para aquellas organizaciones con un déficit financiero o de ingresos, le ayuda continuamente y de manera efectiva a minimizar los costos e incrementar su liquidez. En momentos determinados le innova en avances de adquisición de productos tecnológicos que permiten incrementar el nivel de producción y



servicio, a su vez, la adquisición de los mismo le ayuda a ser un gran rival con las empresas competidoras.

### **Ventajas**

- Se verifica esencialmente en el trabajo que el personal realiza se verifique el rendimiento de procedimientos para dar un valor agregado al proceso.
- Se establece mejorar en un corto periodo y tener resultados
- Se verifica los equipos y su estado, al tener alguna anomalía se procese a dar de baja para evitar costos innecesarios, con eso ganaremos un consumo menor en materia prima
- Se innova los procesos para incrementar los ingresos y productividad, así, mejorar la competitividad e influencia de la empresa sobre el resto de las organizaciones
- Crea la adaptabilidad de procesos al avance tecnológico (Elton, 2008).

### **Lo que no es una reingeniería**

La realidad de una reingeniería de procesos es una forma que trata de fortalecer una empresa por medio del uso de recursos tecnológicos y no por esto se va a mecanizar, ya que la reingeniería es eficiente al contar con tecnología, pero eso no dice que la empresa va a trabajar de forma automatizada.

Una reingeniería no es similar a la automatización, ya que como el autor Hammer relata, “no es más que ofrecer maneras más eficientes de hacer lo que no se debe hacer” (Champy & Hammer, 1994).

La automatización es un concepto que tiene roces con la transformación radical de procesos. Puesto que no se trata de evitar los errores, sino al contrario rediseñar de manera que sea mayor productivo desde sus bases. A su vez se debe evitar el malentendido entre Reingeniería de Software, ya que solo se trata de una nueva adquisición de recursos tecnológicos actuales que reemplazaran a los obsoletos.

La forma más fácil del explicar y donde la mayoría tiende a confundir las cosas es creer que una reingeniería es reestructurar o reducir algo para generar mayores ingresos, al contrario, lo que se busca es mientras menos recursos generar más, pero esto no se trata de reducir o despedir personal sino al contrario planificar un grupo de procesos que ayuden a generar más ingresos con los activos ya existentes.

Tener claro que una reingeniería no trata de modificar su estructura organizacional, pero lo que si busca es modificar y mejorar la estructura de procesos.

Para generar mayores ventajas competitivas no se trata de minimizar los niveles jerárquicos ya que esto provoca un estancamiento por lo que la manera más factible es estables auto criterios y mayor número de niveles jerárquicos para evitar perder tiempo en temas burocráticos.

## **Procesos**

Según el Diccionario de Idiomas de Oxford, conjunto de etapas completas de un evento o hecho, o conjunto de procesos o funciones mediante los cuales un objeto lo presenta o lo modifica. (Oxford Languages and Google, 2021).

Los procesos son la forma de creación de cosas, por esta razón, es la mejor opción para mantener un estándar e igualdad de productos y servicios ya que se toma las medidas, cantidades, porciones y acciones de cada cosa para que de esta forma no varían en ningún momento y así presentar los mejores productos todos los días sin variación o cambio en el producto, dicho esto puedo aclarar que el proceso es la forma de realizar algo siguiendo los pasos ya existentes.

### **Definición de proceso**

Básicamente, un proceso es una actividad continua e interconectada que se beneficia de la transformación de una puesta en marcha (idea) en un resultado o servicio deseado (lanzamiento, lanzamiento). *“Definimos como proceso al conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crean un producto de valor para el cliente”* (Champy & Hammer, 1994).

# *CAPÍTULO II*

## **Entorno**

El centro histórico de la metrópoli de Quito es un destino ideal para turistas y extranjeros. nos llena de cultura debido a su arquitectura colonial, a su vez también tenemos un gran momento de aprendizaje gracias a que el centro histórico se encuentran diversos museos que nos relata la historia de Quito en sus años de colonia.

## **Ubicación**

EL Hotel Boutique Carlota se encuentra en las calles Benalcázar N6-26 y Calle Mejía, con un parqueadero cercano denominado Cadisán.

## **Lugares turísticos**

El Centro Histórico tiene un patrimonio arquitectónico inigualable. Es apreciado a modo de grupo histórico mejor atesorado y de tal forma más significativo de América Latina. Está compuesto en torno a de 130 edificios monumentales, 5.000 edificios catalogados como patrimonio municipal.

A continuación, enumeraremos los lugares más significativos del centro histórico de Quito:

1. El Museo de San Francisco, específicamente la Escuela de Artes de Quito que se originó aquí, tiene más de 3500 murales, murales y más. También puede leer libros en la magnífica Biblioteca Franciscana, mejor descrita en el siglo XVII por el Gobernador General del Perú.

2. Casa de Alabanza-Museo de Arte Precolombino más representativas del arte precolombino del actual Ecuador, ofreciendo algunas interpretaciones sobre su significado artístico, antropológico y brindando una experiencia significativa a cada visitante.
3. La Casa-Museo María Augusta Urrutia fue construida en el siglo XIX y está decorada con pinturas de mediados del siglo XIX y principios del XX. Tiene un estilo Art Nouveau. En el interior se puede admirar la forma de vida del siglo XIX.
4. El Museo Manuelita Sáenz se encuentra en la esquina de la Junín y Montufar. En un recorrido por el museo se puede conocer la vida de la heroína quiteña entrelazada con los grandes héroes de la independencia, Bolívar y Sucre. Manuelita, considerada como la mujer de América, ella que cabalgó los Andes buscando la libertad de nuestros países y que decía: “Mi patria es América, he nacido bajo la línea del Ecuador”, ahora cabalga por la historia desentrañando la verdad de un pasado glorioso.
5. Centro Cultural Regional. El valor histórico del edificio data de 1594. Se trata de la Universidad de San Gregorio Magno, la Real Universidad de Santo Tomás de Aquino y la Universidad Central del Ecuador.
6. Ubicado en Cuenca y Sucre, el Centro Cultural Tiánguez funciona en la histórica Plaza de San Francisco desde 1995. En las cercanías montañas, playas y Amazonía que permite disfrutar de la monumental vista de la Plaza y de las Cúpulas de la Iglesia de La Compañía.

7. El Convento de Santa Clara, en las calles Cuenca y Rocafuerte fue fundado en 1596 por doña Francisca de la Cueva, deseosa de reparar cierto abuso de autoridad que le valiera a su esposo excomunión.
8. Convento del Carmen Alto, desde 1653 la vida de las hermanas Carmelitas Descalzas transcurrió en absoluto retiro dentro del Monasterio del Carmen Antiguo de San José, antigua casa de Santa Mariana de Jesús, ubicado en el Centro Histórico de Quito.
9. La Estampería Quiteña, es un taller de grabado calcográfico que abrió sus puertas a la comunidad artística en marzo de 1998, con el propósito de generar espacios de expresión, acercamiento y aprendizaje de las artes del grabado, e impulsar el desarrollo y difusión del arte gráfico en el país.
10. Fundación Iglesia de la Compañía, Es el templo cumbre del barroco latinoamericano; construido por los jesuitas entre 1605 y 1765. La Iglesia de la Compañía fue levantada por artistas de la Escuela Quiteña, quienes tallaron y doraron fina lámina de oro de 23 quilates cada centímetro del templo.
11. La Casa de las Artes La Ronda, está ubicada en uno de los barrios tradicionales de Quito, llamado “La Ronda”, de ahí su nombre. Este lugar, con historia y tradición propia, era el límite del Sur y el ingreso al Hospital San Juan de Dios, único en esta ciudad por los años 1900, y el más importante de América Latina.
12. El Museo de la Ciudad, es un espacio en el que converge la historia cotidiana de Quito, desde sus primeros asentamientos hasta los últimos años del siglo XIX.

13. El Museo Numismático del Banco Central del Ecuador, ubicado en la calle Sucre y García Moreno muestra al público nacional y extranjero el proceso evolutivo de la moneda en el Ecuador desde los sistemas de intercambio o trueque estructurado por las sociedades aborígenes prehispánicas, el origen de la moneda y su proceso evolutivo ocurrido durante el período colonial, la etapa republicana y surgimiento de la Casa de Moneda de Quito, la emisión de billetes de diferentes bancos hasta la consolidación del Banco Central del Ecuador sus emisiones hasta la dolarización.

14. Museo de la Catedral Metropolitana, de 2004 a 2006 se convirtió la planta baja para formar el Museo de Iglesia Catedral Primada de Quito. El arte sacro, en el que los fieles aprecian el trabajo de los misioneros y artistas populares, expresa su fe, devoción y gratitud a Dios, el creador de la más alta de todas las cosas, la Santísima Virgen María y los demás santos de la fe, el amor y el placer. del pueblo de Dios. (Informa, 31)

### **Competencia**

Por motivos geográficos y al encontramos en un lugar privilegiado que es más conocido como el centro histórico de Quito, tienes varios puntos de competencia los cuales están divididos en:

- Hoteles
- Restaurantes
- Cafeterías
- Comida rápida
- Bares
- Mercados Quito “Centro histórico”



## ANÁLISIS FODA

- EMPRESA

### **FORTALEZAS:**

- Localización estratégica y atractiva en el mercado
- Hotel de diseño y sustentable (LEED)
- Primer hotel miembro de Design Hotels
- 1er Hotel en el país en ganar una BIENAL de Arquitectura Panamericana.
- Casa histórica.
- Atención personalizada.
- Lounge vista 360°
- Variedad en la carta con comida típica (AyB)

### **OPORTUNIDADES:**

- Ingreso de nuevas rutas por el nuevo aeropuerto.
- Motivación del personal.
- Capacitación del personal.
- Posicionamiento de web.
- Inversión del estado en el mercado turístico
- Coordinación de festivales y eventos de parte de la ciudad
- Quito Patrimonio de la Humanidad y mejor conservado de Latinoamérica.
- Parqueadero publico cerca.

### **DEBILIDADES:**

- Percepción no muy buena en cuanto a precio por TO local
- Desmotivación del personal por falta de pago.
- Falta de presupuesto.
- 12 habitaciones.
- Habitaciones estándar pequeñas.
- Tiempo de parqueo para embarque y desembarque limitado.
- Peatonalización del centro histórico.
- Falta de arribo de turistas al país.

### **AMENAZAS:**

- Creación de nuevas empresas en el campo hotelero cercanos al sitio de nuestra empresa.
- Aeropuerto localizado fuera de la ciudad.
- Apertura de hoteles cerca del aeropuerto.
- Riesgos país.
- Oferta turística de países de la región. Variedad y costos.
- Pandemia COVID-19
- Movilizaciones indígenas.
- Cuarentenas en diversas fechas.

- **Estrategia FO**

- Contar un lugar estratégico y atractivos de mercados que demande mayores ingresos de turistas por medio de las nuevas rutas aéreas por el uso del nuevo aeropuerto.

- Ser una casa histórica que cuenta con reconocimientos como Hotel de diseño y sustentable (LEED), Primer hotel miembro de Design Hotels, 1er Hotel en el país en ganar una BIENAL de Arquitectura Panamericana y a su vez tener la ventaja de encontrarnos en Quito Patrimonio de la Humanidad y mejor conservado de Latinoamérica.
- Contar una atención personalizada que a su vez nos ayuda a dar un mejor desempeño de nuestros empleados por la motivación y capacitaciones resividas.

- **Estrategia DO**

- Falta de llegada de turistas al país por motivos de pandemia 2020, pero al tener un aeropuerto que permite mayor ingreso de turistas tenemos la ventaja de mejorar el arribo de turistas.
- Desmotivación de personal por falta de pagos que se requiere reforzar por medio de capacitación e inclusión del personal a la empresa.
- Peatonalización del centro histórico que es suprimida al contar con un parqueadero publico cerca del establecimiento.

- **Estrategia FA**

- Contar con una empresa establecida con mas de 6 años de apertura al publico y contar con varios reconocimientos de diseño y sustentabilidad, al contar con empresas de la competencia recién establecidas
- Coordinación de fiestas y eventos por parte de la ciudad, riesgos internos dentro del país.

- **Estrategia DA**

- Percepción no muy buena por precio por parte de la TO local, creación de nuevas empresas en el campo hotelero cerca del establecimiento.
- Movimiento indígena y peatonalización del centro histórico lo vuelve vulnerable a más problemas.
- Falta de presupuesto y crisis económica por motivos pandemia Covid 19.

### **Aspectos Generales**

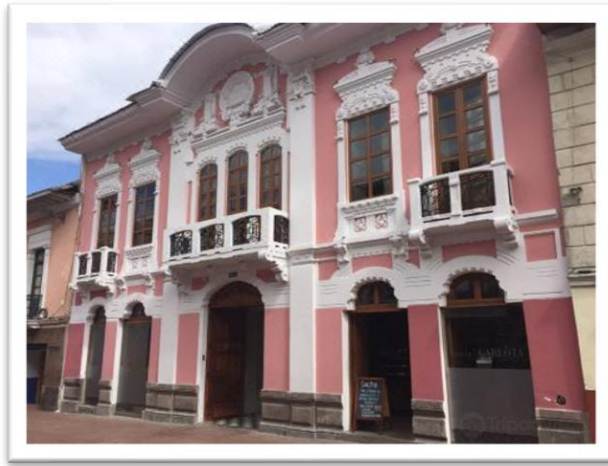
CARLOTA es un hotel boutique es una casa del centro histórico de Quito edificación comienzos de siglo 19. En el año 1966 Doña Carlota Echeverría de Moreno obtuvo esta casa, la que crearía su hogar durante más de 40 años.

CARLOTA inició en el año 2011, con la finalidad de rescatar un inmueble histórico de gran valor para la ciudad y para Doña Carlota, al propio tiempo que logre contribuir a la ciudad y concretamente al Centro Histórico una oferta hostelero privilegiada, íntima y creadora.

El Centro Histórico fue señalado por la UNESCO como Propiedad de la Humanidad en 1978. El Gobierno Nacional, y el Municipio de Quito, han ejecutado trabajos claros para el rescate del Centro Histórico de Quito y lo han transformado en el cabo turístico más significativo y característico del país y de América Latina. La ciudad de Quito ha sido explicada como el mejor destino turístico de Latinoamérica durante los últimos 3 años inmediatos (2013-2016). (Carlota, s.f.)

**Análisis de la competencia de restauración y hospedaje en el centro histórico del distrito metropolitano de Quito con bases en el estándar del Hotel Boutique Carlota.**

**Análisis Hotel Carlota**



*Imagen 1*

*Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

*Fuente: Hotel Boutique Carlota*

El hotel se encuentra en la calle Benalcázar N6-26 y Calle Mejía en el centro histórico de Quito. Pertenece al grupo de hoteles de Design Hotels y es categorizado como un hotel de diseño y de categoría de 4 estrellas.

La razón social del hotel se encuentra como Hotel Boutique Casa Carlota dicho hotel fue construido en 1905, con un estilo arquitectónico francés, en su interior consta de 2 patios en el centro interior y con techos altos. En sus inicios la casa les perteneció a los

abuelos del expresidente Rodrigo Borja luego fue comprada por la Sra. Carlota Echeverría en 1966.

Su restauración inicio en el 2004 a cargo de la Arq. Verónica Reed y su esposo Renato Solines la cual duro 4 años.

El hotel es característico por el mirlo mismo que es su logo el cual es representado por la personalidad y algunas características de la Sra. Carlota.



*Imagen 2*

*Elaborado Por: Pablo Iturralde*

*Fuente: Hotel Carlota*

## **Información General**

El Hotel Boutique Carlota está ubicada en un sitio privilegiado, cerca de importantes edificios históricos de gran atractivo turístico y adicionalmente la accesibilidad es relativamente sencilla sea por el norte o el sur. La salida hacia la parte moderna de Quito norte no lleva más de 10 minutos. Adicionalmente existe la ventaja de que la casa colinda en su parte posterior con el parqueadero del Cadisán del Municipio de Quito, actualmente la solución de parqueaderos más importante en el Centro Histórico.

Un par de maridos son los que establecieron un estudio de construcción, diseño e investigación ambiental. A lo largo de unos 15 años, trabajaron en diversos planes de

boceto ambiental y progreso urbano, siempre instituyendo metas ambientales y sociales considerablemente altas. En 2008 el par resolvió salvaguardar y refrescar indiscutiblemente una propiedad familiar, de Carlota la abuela de Renato. Con gran cariño y sorpresa por esta mujer sorprendente y cariñosa, el par emprendió a trabajar para restituir la agraciada casa histórica que se realizaría en el Hotel Carlota (Carlota, 2016).

Las azoteas adquieren nueva vida con los establecimientos en los ‘rooftops’ bares, restaurantes o discotecas que se relacionan con el lujo de ciudades como Nueva York, donde empezó la tendencia. En Latinoamérica, Bogotá ha adoptado de forma extendida este uso de las terrazas.

Ahora, Quito también cuenta con tres opciones para diferentes gustos y ocasiones. En el Centro Histórico está el Carlota Lounge. Se encuentra sobre el Hotel Carlota, que mantiene la estructura original de una casa colonial. Por la arquitectura del sector y la vista privilegiada de El Panecillo y el casco colonial, esta terraza se presta para reuniones de relajamiento con amigos, familia o pareja.

El Carlota Lounge ofrece, de miércoles a sábado, de 12:00 hasta las 22:00, una carta basada en productos nativos. La especialidad de la casa es el gin, saborizado con frutos rojos, café, mandarina, entre otros. Los clientes también pueden disfrutar de tablas de quesos, cazuelas o cebiches. Los fines de semana, de 10:00 a 13:30, hay servicio de brunch bajo reserva.

**Su cartera de productos es:**

- A) Sus 12 habitaciones distribuidas en 200 mtrs<sup>2</sup> presentan una alternativa temática diferente, un pájaro urbano de la ciudad de Quito para cada una,

estos son: Brujo, Esmeralda, Campanaria, Azafrán, Estrella, Jilguero, Quinde, Canela, Golondrina, Carpintero, Torito y Mirlo.

En cada una de estas habitaciones se puede diferenciar que el color del papel tapiz es del pájaro que lleva su nombre y los materiales antiguos de la casa original fueron reutilizados para la decoración en los diferentes tipos de habitaciones. La propuesta de diseño se basó en la renovación completa de una estructura histórica y sustentable que la hace acreedora al primer premio de la bienal de arquitectura en la categoría de reciclaje. Así como también fue el primer hotel dentro del centro histórico en conseguir la categoría *LEE*.

El 40% de energía es solar ya que posee 3 paneles en la cubierta principal del techo, todas las sillas son de diseño de sostenibilidad de la marca alemana *kush*, las alfombras tienen un concepto de sostenibilidad y son de la marca americana *Interface*.

- B) El restaurante brinda desayuno complementario a los huéspedes de 6 am a 10 am y platos nacionales e internacionales en un horario de atención al público de 11 am hasta 7 pm, con una oferta gastronómica nacional de tipo gourmet y urbana de sándwiches, ensaladas y sopas.
  
- C) En el Lounge (Roof Top) se puede disfrutar de una variedad de *cocktails*, *Gines* y picadas con acceso permanente para huéspedes y abierto al público de jueves a sábado de 5:30 pm a 12 am. El Honesty Bar y Wine Cellar se ofrece una cava de vinos que son exclusivos para huéspedes donde encontrarán una variada oferta de licores y vinos.



- D) Servicios complementarios para huéspedes como: computadoras, *tablets*, un traslado al aeropuerto e internet de alta velocidad.
- E) Se ofrece una bebida de bienvenida que se la denomina como el Carlotazo una mezcla de horchata y ron.

En el ambiente social el hotel además de tener una certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), la cual garantiza que la empresa tiene grandes estándares ambientales y que cumple con el menor impacto natural.

Adicional el hotel trata de que su personal viva en los alrededores del hotel a su vez todos sus productos son conseguidos en lugares cercanos al mismo incentivando la economía cercana al hotel, además siempre trata en su mayoría que sus productos sean orgánicos y de la mejor calidad. (Claudia. Galarza, comunicación personal, 5 junio del 2021)

## **Marco Legal**

### REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO

#### CAPITULO I

#### SECCION I

#### AMBITO GENERAL

Art. 1.- Objeto. - El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. - El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.

Art. 3.- Definiciones. - Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.
2. Amenities: Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.
3. Área de uso común: Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.
4. Área deportiva: Es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped.
5. Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.
6. Business center o centro de negocios: Espacio común habilitado para personas de

negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esferográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet.

7. Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

8. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

9. Categoría única: Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.

10. Cuarto de baño y aseo: Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

11. Cuarto de baño y aseo compartido: Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.

12. Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.

13. Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.

14. Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.

15. Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior: Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".

16. Frigobar: Pequeño refrigerador disponible en una habitación con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes del establecimiento.

17. Habitación compartida: Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de tres, cuatro y cinco estrellas.

18. Habitación privada: Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación.

19. Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio

de una tarifa diaria establecida.

20. Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.

21. Jornada hotelera: Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.

22. Plaza: Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.

23. Requisitos obligatorios: Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.

24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.

25. Requisitos distintivos: Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de "Superior", en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.

26. Servicios complementarios: Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico,

pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.

27. Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento.

28. Tiempo compartido o "time sharing": Es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos períodos del año, con fines vacacionales.

29. Tipos de camas:

- a) Cama de una plaza: Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.
- b) Cama de una plaza y media (twin): Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.
- c) Cama de dos plazas (full): Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.
- d) Cama de dos y media plazas (queen): Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm.
- e) Cama de tres plazas (king): Cama cuya dimensión es de al menos 200x200 cm.

30. Tipos de habitación:

- a) Habitación individual o habitación simple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.
- b) Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.

- c) Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.
- d) Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.
- e) Habitación múltiple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.
- f) Habitación júnior suite: Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.
- g) Habitación suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

31. Todo incluido o "all inclusive": Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato.

Nota: Numeral 17 reformado por artículo 1, literal a) de Acuerdo Ministerial No. 1, publicado en Registro Oficial 664 de 7 de enero del 2016.

Art. 4.- Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

## SECCION II

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUESPEDES Y ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes. - Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Los



establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped,

cuando le fuere imputable;

o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;

p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;

q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;

r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;

s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;

t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;

u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;

v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen. (TURISTICO, 2016)

### **Segmentación**

Extranjeros de 30 a 60 años de poder adquisitivo alto que buscan experiencias únicas, diseño y son sensibles al cambio climático.

## **Clasificación de estrellas (categoría del hotel)**

El sistema de clasificación de estrellas de PRICETRAVEL tiene como objetivo darte una manera rápida de determinar las amenidades de un hotel. El número de estrellas no refleja necesariamente todas las comodidades o servicios que están disponibles en un hotel o en cada una de las habitaciones en un hotel con determinada clasificación.

Independientemente del número de estrellas de un hotel, tú debes esperar una experiencia de calidad en cada hotel disponible de PRICETRAVEL, incluyendo una habitación limpia y confortable, con servicio de limpieza, las instalaciones en buenas condiciones y funcionando correctamente.

### 1 estrella (Económico) 1 estrella

Un hotel de una estrella debe proporcionar un alojamiento limpio y básico con pocas o ninguna instalación. Las habitaciones suelen ser funcionales y compactas. No es una normativa que contenga, un teléfono en la habitación, un televisor o un baño privado.

Los hoteles de 1 estrella suelen estar cerca de restaurantes y atracciones.

Un hotel de una estrella es ideal para el viajero con poco presupuesto, donde el precio es la principal preocupación. (PriceTravel)

### 2 estrellas (Valor) 2 estrellas

Los hoteles de dos estrellas necesitan habitaciones limpias y sencillas. Pueden tener o no un centro de negocios o conexión a Internet, pero generalmente no cuentan con salas de reuniones, accesorios, gimnasios o instalaciones recreativas. Los restaurantes a menudo se limitan a café o un desayuno continental. Las habitaciones suelen estar equipadas con baño privado, teléfono, TV y servicios premium. (PriceTravel)

Un hotel de dos estrellas es ideal para viajeros de negocios o exploradores, donde el costo es un factor, pero sí se desean servicios básicos.

### 3 estrellas (Calidad) 3 estrellas

Un hotel de tres estrellas valora la comodidad, la elegancia y el servicio atento. A menudo tienen su propio restaurante, piscina, gimnasio, tienda de conveniencia y timbre. Las salas de reuniones y / o las salas de reuniones y los servicios relacionados están generalmente disponibles. Las habitaciones se enfocan en la calidad y el confort y brindan un mejor servicio. (PriceTravel)

Un hotel de tres estrellas es ideal para viajeros de negocios o de placer en busca de un poco más que los servicios básicos.

### 4 estrellas (Superior) 4 estrellas

Un hotel de cuatro estrellas suele ser un lugar ideal para hospedarse, ya que ofrece uno o más restaurantes, un bar, servicio a la habitación y horario comercial extendido.

Los servicios disponibles incluyen conserjería y estacionamiento. Suelen existir centros de convenciones y servicios empresariales. Las habitaciones son espaciosas y

generalmente están equipadas con muebles elegantes, ropa de cama de primera calidad, artículos de tocador, nevera y una variedad de comodidades, como secador de pelo. (PriceTravel)

Un hotel de cuatro estrellas es ideal para viajeros que buscan más servicios y amenidades y un mayor nivel de confort.

5 estrellas (Excepcional) 6 estrellas

Los hoteles de cinco estrellas se centran en el servicio y la demanda en términos de confort y calidad. El hotel tiene varios restaurantes, a menudo un restaurante gourmet, bar o salón, servicio de habitaciones las 24 horas, canchas de tenis, campo de golf, spa, gimnasio moderno y piscina.

Un hotel de cinco estrellas es ideal para los viajeros exigentes que buscan un servicio personalizado, instalaciones de alta calidad y una variedad de servicios e instalaciones en el lugar. (PriceTravel)

## Hotel Patio Andaluz



*Imagen 3*

*Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

*Fuente: Hotel Patio Andaluz*

El hotel se encuentra ubicado en la calle García Moreno 6-52 entre Mejía y Olmedo es parte de la cadena hotelera ecuatoriana Cialcotel. El hotel tiene un estilo colonial que es del siglo XVI, se inauguró en el año 2004.

Su segmento de mercado está enfocada a los clientes de 50 a 80 años de nacionalidad extranjera.

### **La cartera de productos del hotel Patio Andaluz consta de:**

- a) El portal de Cantuña es el principal restaurante que ofrece el hotel con una variedad gastronómica nacional e internacional abierto al público de 06h30 a 22h30.
- b) La cava de vinos Marqués de Jerez está abierto al público de 14h30 a

22h30 con una gran variedad de cocteles, vinos y tapas. Adicional, el hotel ofrece clases de cocina local para sus huéspedes. En el último piso el hotel posee un solárium de uso exclusivo para huéspedes.

- c) Se ofrece también servicio médico las 24 horas por un costo adicional, la sala de lectura Oswaldo Guayasamín ofrece con una amplia colección litúrgica en varios idiomas, así como también la tienda del Patio donde se ofrecen artesanías de todo tipo (Hotel Patio Andaluz , 2021).

Los canales de distribución son: agencias de viajes y alianzas estratégicas con varias operadoras turísticas como Metropolitan Touring y ventas directas por medio de la cadena Cialcotel.

La promoción de este hotel se realiza en la página web, redes sociales (Facebook, Instagram) y YouTube.

## Hotel Boutique Patrimonial La Casona de la Ronda



*Imagen 4*

*Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

*Fuente: Hotel Boutique Patrimonial Casona de la Ronda*

Casona de la Ronda se encuentra en las calles Morales OE1-160 y Guayaquil en el tradicional barrio de la ronda. Su restructuración estuvo a cargo del Instituto Metropolitano de Patrimonio de Quito y tomó cerca de tres años ya que la estructura original estaba prácticamente en ruinas.

El hotel es el único en el centro histórico en establecerse en una casa construida originalmente en 1738, una edificación con mucha historia sin duda alguna, originalmente la casa tenía 50 habitaciones.

Los segmentos de mercado en los que se enfoca son: extranjeros de 50 años en adelante, jubilados y Honeymoon. En su mayoría de nacionalidad norte americana y europeo.



**Su cartera de productos está compuesta por:**

- a) El hotel cuenta con 22 habitaciones
- b) El restaurante ofrece una variada gastronomía nacional e internacional en un horario de 06h00 a 22h00, en el bar y la cava se encontrará una variedad de bebidas y vinos. La terraza de uso exclusivo para huéspedes.
- c) Adicional se ofrecen servicio de masajes terapéuticos bajo petición del huésped.

Los canales de distribución que este hotel ha utilizado para sus ventas son alianzas con agencias de viajes y *Word of mouth marketing*.

La publicidad no se la realiza en gran medida debido a que es un hotel que ya está posicionado en el mercado por más de 6 años y su posicionamiento tomó alrededor de tres años en constante publicidad en medios impresos, ferias turísticas, televisión, contactos, internet y blogs (G. Salem, comunicación personal, mayo 7 del 2021).

## Hotel Boutique Castillo Vista del Ángel



*Imagen 5*

*Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

*Fuente: Hotel Boutique Castillo Vista del Ángel*

El hotel se encuentra ubicado en las calles Cotopaxi N9-17 y Esmeraldas. Esta edificación hace más de 100 años fue uno de los primeros bares de la capital, en esta casa nacieron varios poetas, músicos y reconocidos escritores de la época. En el barrio de San Juan es conocido como el Castillo del Ángel. En el año de 1987 quedó en ruinas debido al terremoto, es por ello por lo que luego de años de abandono se realizó una importante intervención y restructuración abriendo sus puertas al público en septiembre del 2017.

El segmento de mercado aún no es específico, pero en su mayoría son personas extranjeras y jubilados.

**El portafolio de productos del hotel Boutique Castillo del Ángel consta de:**

- a) 15 habitaciones distribuidas en 10 habitaciones Estándar con paisajes temáticos de lugares turísticos del Ecuador, 4 Suites y 1 *handicap room*
- b) El restaurante Saguambi ubicado en la terraza del hotel ofrece posee una exótica y variada gastronomía nacional vanguardista con un costo por menú de \$30 más impuestos. El desayuno es continental e incluye en el valor de la habitación.
- c) El Lounge ofrece una vista inigualable en hoteles de la competencia, en esta área se ofrecen picadas, tablas de quesos locales (Saraguro, quesos criollos maduros, especias mortiño, etc.).
- d) El spa donde se ofrecen servicios de masajes previa cita, sauna turco e hidromasaje.
- e) Adicional el hotel ofrece tours desde el hotel (hotel-mitad del mundo-teleférico-museo Guayasamín) por \$105 para dos personas u \$85 una persona.
- f) La tienda de artesanías ofrece una gran variedad de productos.

El único canal de distribución que utiliza este hotel es Booking con descuentos en reservas del 20% los lunes, martes y miércoles y ventas directas en la página web, pero debido a que el hotel es nuevo y no cuenta con un GDS ni un sistema de central de reservas solo se las gestiona mediante vía telefónica. (W. Suasnavas, comunicación personal, mayo 7 del 2021).

## Hotel Boutique Mama Cuchara



*Imagen 6*

*Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

*Fuente: Hotel Boutique Mama Cuchara*

El hotel Mama Cuchara *by Art Hotels* fue inaugurado en noviembre 23 del 2017, en una edificación española la cual fue restaurada en su mayoría.

Hotel Mama Cuchara *by Art Hotels* es parte de la cadena hotelera *Art Hotels - Beyond a Great Stay*. Se encuentra ubicado en las calles Vicente Rocafuerte E3-250 y Luis Chávez.

El segmento de mercado en su mayoría son personas extranjeras.

**La cartera de productos del hotel se detalla a continuación:**

- A. Posee 27 habitaciones distribuidas en 4 tipos: Habitación Delux, Habitación Superior, Habitación Premium, Habitación Luxury.
- B. El hotel ofrece una variada colección privada de arte de varios artistas ecuatorianos ayudando así a los artistas y la comunidad.
- C. El restaurante Plaza ofrece una gastronomía gourmet ecuatoriana representando en su menú a 7 de las 24 provincias del país con platos variados. El desayuno es de 06h30 a 10h00 am, el almuerzo se ofrece solo bajo reservaciones y la cena de 18h30 a 21h30.
- D. El Rooftop Bar “Santo que da marido” con una vista panorámica de 360° desde la loma grande ofrece varias alternativas de cocteles, licores y picadas en un horario de 10h00am a 22h00. (I. Albán, comunicación personal, mayo 26 del 2021).

El único canal de distribución de ventas que ofrece es Booking, hoteles.com, Expedia y A- Hotel.com, no cuentan con una página web directa y no permite realizar reservas a través de este blog

Su promoción la realizan a través de Art Hotels Ecuador, la revista Ñan Magazine y un poco de prensa como diario el comercio (Art Hotels, 2021).

## Villa Colonna Boutique Hotel



*Imagen 7*

*Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

*Fuente: Hotel Boutique Villa Colonna*

Villa Colonna Boutique Hotel se encuentra en las calles Benalcázar N9-28. Debra Garrett y su esposo son los únicos accionistas de esta lujosa propiedad quienes dieron una breve reseña de la historia de la Casa Colonna, en 2011 fue un pequeño hostel, luego pasó a ser propiedad de la embajada de Turquía del 2012 al 2016 año en el cuál adquirió esta propiedad Garrett quién realizó importantes intervenciones arquitectónicas durante este período. Abriendo sus puertas en junio del 2017, oficialmente su primera reservación y huésped fue en septiembre del 2017.

El target del hotel es únicamente extranjero: jóvenes de 20 a 40 años, Norte Americanos, canadienses, europeos, sudafricanos y australianos.

El portafolio de productos del hotel consta de:

- a) 6 lujosas habitaciones equipadas con Netflix en cada una de las

habitaciones, algunas cuentan con chimenea, sala de estar, sofá e hidromasaje, minibar y desayuno están incluidos en las tarifas, las cuales se muestran a continuación:

- b) El *Roof terrace* es de uso exclusivo para huéspedes.
- c) Tours dentro y fuera de la ciudad exclusivo para huéspedes.

Los canales de distribución son: Booking, ventas directas a través de su página web y mediante una agencia de viajes que es de propiedad del hotel. Abercrombie & Kent y Metropolitan Touring forman parte de sus alianzas de ventas con operadoras turísticas (D, Garrett, comunicación personal, mayo 8 del 2021).

Tabla 1 Lista de Hoteles

HOTEL	CAPACIDAD	SERVICIO	SEGMENTO
Hotel Boutique Carlota	12 habitaciones	-Restaurante -Honesty Bar -Cava de Vinos -Lounge	Extranjeros
Hotel Patio Andaluz	32 habitaciones	-Restaurante -Bar -Clases de cocina -Solárium	Norte Americanos y Europeos- jubilados 50 años en adelante
Hotel Boutique Patrimonial la Casona de la Ronda	22 habitaciones	-Restaurante -Bar	Norte Americanos Jubilados – Honeymoon 50-80 años
Hotel Boutique Vista del Ángel	27 habitaciones	-Restaurante. -Rooftop -Tienda de artesanías. -Spa	Extranjeros
Hotel Boutique Mama Cuchara	27 habitaciones	-Restaurante -Rooftop	Extranjeros
Villa Colonna Hotel	6 habitaciones	-Tours privados -Rooftop	Extranjeros

### Cambios en el sistema de Compra y distribución

El mercado turístico es muy innovador, por lo tanto, no debemos cambiar el manejo de nuestros servicios ni la distribución de estos, lo que debemos hacer es incrementar



los sistemas de compras y distribución, y justamente para esto utilizaremos los medios digitales, que son medios de alcance masivos a bajos costos, generando mayores oportunidades de compra y distribución de la empresa y sus servicios.

### **Comparación de ventas de los años pasados con el actual**

La importancia de enfocarnos en los medios digitales y la compra de nuestros servicios por medio web, generando un marketing online muy agresivo y competitivo a nivel no solo nacional sino mundial, es la principal razón del presente informe, y para esto el detalle del comparativo de ventas del año pasado con el actual.

## **DESCRIPCIÓN Y FUNCIÓN DE LOS PUESTOS EN EL HOTEL BOUTIQUE CARLOTA**

### **-Recepcionista/Cajero:**

La Recepción es la tarjeta de presentación del hotel, ya que es la primera y última impresión que tiene el huésped, sea de forma personal, telefónica o por correo. Es responsable de ingresar las reservas al sistema, hacer el check-in y check-out de huéspedes, atender a los huéspedes en sus requerimientos, resolver problemas que surjan durante el turno. Facturar y cobrar estadías en habitaciones, consumos de restaurante y bar.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

### **-Funciones Principales:**

1. Registrar el ingreso y salida de los huéspedes que visitan el Hotel en los formularios que existen para el efecto.

2. Receptar, transmitir o comunicar llamadas telefónicas de diferentes tipos.
3. Recibir llamadas telefónicas, proporciona información sobre diferentes asuntos o toma notas de mensajes destinados a personas que se encuentran ocupadas o ausentes.
4. Operar el conmutador establecer comunicación con huéspedes, proveedores, colaboradores y visitantes en general.
5. Atender a los huéspedes, proveedores y visitantes en general que requieren comunicarse con diferentes sitios y lugares.
6. Brindar toda la colaboración necesaria para orientar a los huéspedes sobre las instalaciones del hotel, tarifas y demás especificaciones que requiera.
7. Facturar los servicios brindados, recibir los valores, registrar en el sistema y depositar lo recaudado en la caja fuerte para este propósito
8. Notificar al Administrador sobre los inconvenientes con los huéspedes, para la toma de decisiones inmediatas.
9. Entregar el turno al personal entrante y notificar sobre las novedades más relevantes en caso de ser necesario.

### **-Botones/Seguridad/Limpieza Áreas Públicas**

#### **Propósito General**

Dar la bienvenida a los huéspedes asistiéndoles en la entrada con su equipaje y escoltarlos a la habitación asignada. Llevar el equipaje desde la habitación hasta el vehículo, cuando el huésped se retira del hotel.

Generar seguridad en el hotel, pendiente de quien entra o sale y vigilar que no existan movimientos sospechosos.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

### **-Funciones Principales:**

1. Dar la bienvenida a los huéspedes y asistirles con su equipaje
2. Asegurarse que no ingresen personas sospechosas al hotel, incluido restaurante y almacén
3. Estar siempre visible en el lobby
4. Asistir al huésped con orientación sobre sitios de interés turístico del Centro de Quito y otros en la ciudad, estar enterado de las actividades turísticas, culturales y sociales que se desarrollen en la ciudad
5. Cargar equipaje y paquetes de huéspedes a / de habitaciones
6. Recibir encomiendas de terceros para los huéspedes y llevar registro en la bitácora respectiva
7. Cumplir con las normas, reglamentos y procedimientos del hotel.

### **-Camarero/Limpieza**

#### **Propósito General:**

Limpiar y arreglar las habitaciones y procurar la atención y bienestar de los huéspedes. Realizar limpieza de áreas y baños públicos y de personal.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

### **-Funciones Principales**

Proceder con la limpieza de habitaciones que le asigne el Administrador, de acuerdo con el procedimiento adjunto de acuerdo con el procedimiento detallado a continuación:

- 1) Abastecimiento y manejo del coche. El coche debe tener:
  - a) Amenities para habitaciones
  - b) Botellas de agua para habitaciones

- c) Sábanas para los diferentes tipos de cama
- d) Toallas de cuerpo, mano y pie de baño
- e) Bata de baño
- f) Limpiones de toalla y tela
- g) Bandeja plástica
- h) Atomizadores
- i) Productos de limpieza

Los coches de camareros deben permanecer limpios y ordenados durante y después de la jornada de trabajo de cada turno.

Durante la jornada de trabajo, los coches deben estar ubicados de manera que no obstaculicen el tránsito de los huéspedes. Los coches deben guardarse al finalizar la jornada de trabajo o al momento de dirigirse al almuerzo en su respectivo lugar.

- 2) Ingreso a la habitación
  - a) Ingresar a la habitación cumpliendo la Política de tocar la puerta tres veces
  - b) Abrir las cortinas y ventanas para ventilar la habitación.
  - c) Verificar que las luces queden conmutadas y apagadas.
  
- 3) Retiro de lencería y basura
  - a) Retire la ropa sucia de los dormitorios y baños y colóquela debajo de las almohadas desechables.
  - b) Colocar en el coche la funda de almohada con la lencería retirada.
  - c) Retirar la basura de la habitación y limpiar el basurero
  - d) Todo el proceso de retiro de lencería y basura se lo realiza CON GUANTES.
  - e) Cambiar los vasos y llevar los sucios a la cocina para que sean lavados en la máquina.

4) Tendido de camas

- a) Tender la o las camas que se hayan ocupado, cumpliendo los siguientes pasos:
- b) Retirar los seguros de las garruchas (en las camas que dispongan).
- c) Mover la cama si es necesario.
- d) Revisar el cubre-colchón y cambiarlo de ser necesario.
- e) Colocar la primera sábana tomando como referencia la parte inferior del colchón y doblar el resto por debajo del colchón.
- f) Realizar el dobléz tipo pañuelo en las esquinas superiores del colchón.
- g) Colocar la segunda sábana tomando como referencia la parte superior del colchón
- h) Realizar el dobléz tipo pañuelo en las esquinas inferiores del colchón
- i) Cambiar el cubre - plumón y colocar el plumón sobre la segunda sábana
- j) Colocar las fundas en las respectivas almohadas.
- k) Colocar el fular en el extremo inferior del colchón.
- l) Poner la cama en su lugar, si fue movida.
- m) Poner los seguros en las garruchas de la cama.

5) Arreglo de la habitación

- a) Limpiar muebles, lámparas y artefactos eléctricos, de acuerdo con las siguientes instrucciones:
- b) La limpieza de polvos en una habitación se realiza en dirección de las manillas del reloj.  
Tomar un punto de la habitación como referencia de partida, de preferencia el espaldar de la cama.
- c) Limpiar primero los artículos que se encuentren sobre la altura de la cama (cuadros o lámparas) que estén en el sentido en el cual se está dirigiendo.
- d) Limpiar las partes bajas (veladores, escritorios, sillas) que estén en el sentido en el cual se está dirigiendo.
- e) Limpiar las ventanas con el limpión específico para este trabajo.

- f) Limpiar los espejos de cuerpo con el limpión apropiado.
  - g) Limpiar puertas, marcos y tapa-marcos.
  - h) Desmanchar las paredes con el producto adecuado y limpión de tela toalla, no usar ningún tipo de fibra.
  - i) Verificar que las puertas y ventanas queden cerradas
  - j) Ordenar y completar el material de apoyo de acuerdo con los estándares de habitaciones.
- 6) Limpieza del baño
- a) Colocarse los EPI'S (guantes, mascarilla y gafas protectoras)
  - b) Sacar la basura, limpiar el tacho y cambiar de funda plástica
  - c) Lavar la moqueta antideslizante, si es que ha sido utilizada
  - d) Esparcir el producto de limpieza en la cortina de baño de abajo hacia arriba
  - e) Restregar la cortina con la fibra blanca
  - f) Enjuagar la cortina de baño con abundante agua de arriba hacia abajo.
  - g) Esparcir producto de limpieza en las paredes alrededor de la ducha, desde la parte de abajo hacia arriba.
  - h) Restregar las paredes con la fibra blanca, utilizando el tubo de extensión.
  - i) Enjuagar la fibra blanca luego de usarla.
  - j) Enjuagar las paredes con agua desde la parte superior hacia abajo.
  - k) Esparcir el producto de limpieza en la tina del baño.
  - l) Restregar la tina con la fibra blanca
  - m) Enjuagar la fibra blanca luego de usarla.
  - n) Enjuagar la tina y deje secar.
  - o) Bajar la válvula del inodoro.
  - p) Esparcir producto de limpieza dentro del inodoro, dejar actuar el líquido por 2 minutos y restregar con la fibra para inodoros.
  - q) Bajar nuevamente la válvula del inodoro.
  - r) Esparcir producto químico de limpieza en el tanque, asiento y parte exterior del inodoro y dejar actuar.

- s) Retirar el líquido del inodoro con el paño absorbente color rojo (pañó exclusivo para inodoros).
  - t) Lavar los guantes y el paño absorbente con agua y producto de limpieza en el lavamanos.
  - u) Esparcir producto de limpieza en el lavamanos.
  - v) Restregar el lavamanos con la fibra blanca y enjuagar la fibra.
  - w) Enjuagar el lavamanos.
  - x) Retirarse los guantes.
  - y) Limpiar los espejos con el mango limpia espejos.
  - z) Limpiar mesón, puerta y marco de la puerta.
  - aa) Reponer el material y los amenities de acuerdo con los estándares del hotel
  - bb) Esparcir producto de limpieza en el piso de baño y limpiar con un limpión exclusivo para pisos desde adentro hacia afuera.
  - cc) Los atomizadores, fibra blanca y limpiones se colocan en una bandeja plástica con divisiones, todo por separado.
- 7) Limpieza de la alfombra
- a) Desmanchar la alfombra si es necesario
  - b) Aspirar tras de las cortinas
  - c) Aspirar bajo la cama
  - d) Aspirar tras de los muebles
  - e) Aspirar dentro del closet, solo si la habitación está vacante
  - f) Aspirar el piso del baño para retirar residuos de cabellos.
- 8) Cobertura (a las 18:30 horas)
- a) Ingresar a la habitación cumpliendo la política de golpear tres veces
  - b) Abrir las sábanas de la cama realizando un dobléz en la parte superior
  - c) Colocar dos chocolates en cada cama
  - d) Cambiar de toallas en el baño
  - e) Retirar la basura

- f) Cerrar las contra ventanas
- g) Encender la luz de la cabecera de la cama

9) Lost and Found

- Todos los artículos encontrados en las habitaciones vacantes se registrarán de acuerdo a la Política de Lost & Found.
- Todas las entradas deben estar marcadas con el nombre, habitación y fecha del descubridor.

2. Volver a guardar en los estantes y closets de Ama de Llaves la lencería lavada y planchada que no utilizó en su turno.
3. Corregir novedades reportadas por el Administrador.
4. Estar atento al movimiento de los huéspedes e informar al Administrador en caso de presumir alguna irregularidad.
5. Atender a los diferentes servicios que soliciten los huéspedes.
6. Reportar y entregar al Administrador, y en su ausencia al Recepcionista de Turno, los olvidos de los huéspedes.
7. Hacer los retoques de limpieza de habitaciones que le asigne el Administrador.
8. Efectuar las coberturas a todas las habitaciones tanto asignadas como ocupadas.
9. Realizar los trabajos extras de limpieza de habitaciones que le asignen tales como: limpieza de ventanas, pulido de grifería, lavado de alfombras, bloqueo y desbloqueo de habitaciones, limpieza de extractores de olores, colocación de camas extras, rotación de colchones dos veces al año, entre otros.
10. Realizar limpieza de áreas y baños públicos y de personal, de acuerdo con las instrucciones del Administrador.
11. Cualquier otra tarea que le asigne su superior.
12. Asistir a las reuniones a las que sea convocado.



13. Cumplir las normas, políticas y procedimientos internos del hotel (Ramia, 2016).

**- Mesero:**

Brindar un servicio eficiente y personalizado a todos los clientes del restaurante y del bar, de acuerdo con los estándares del hotel, siempre consciente de las necesidades del cliente, tomar correctamente la orden, servir según el protocolo de servicio, ser siempre eficaz para que el cliente no tenga que esperar más del tiempo ideal.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

**-Funciones Principales:**

1. Limpiar el área del restaurante y montar el desayuno buffet.
2. Servir bebidas calientes durante el desayuno.
3. Recoger vajilla utilizada de mesas y volver a montar mesa
4. Rellenar buffet.
5. Limpiar el restaurante después del desayuno.
6. Montar el restaurante para el resto del día
7. Servir picadas, sándwiches, bebidas, etc. durante el día en el restaurante.
8. Preparar restaurante para hora del té.
9. Tomar correctamente las comandas en las mesas y procesar con la caja, bar y cocina
10. Conocer la carta del restaurante y las sugerencias del Chef.
11. Conocer las alternativas de aperitivos, cocteles, bajativos y otras bebidas.
12. Conocer la carta de vinos del restaurante.
13. Reaprovisionar bar con mantelería, vajilla, cubertería y cristalería para brunch.
14. Impulsar las ventas en el restaurante con sugerencias a los clientes.
15. Asistir a las reuniones a las que sea convocado.
16. Cumplir con las políticas del hotel y el manual de buenas prácticas (\*)

### **-Barman:**

Elaboración de las diferentes bebidas alcohólicas y no-alcohólicas, elaboración de cocteles, aperitivos y bajativos. Atención y servicio a clientes en el área del bar.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

### **-Funciones Principales:**

1. Dar una amable bienvenida a los clientes y ofrecerles el servicio de las diferentes bebidas del bar.
2. Brindar un servicio eficiente, cortés y rápido a los clientes.
3. Responsable de brindar asistencia personal de oficina a los clientes.
4. Prepare bebidas y suministros adicionales a pedido de acuerdo con el diseño del producto del bar.
5. Sepa cuáles son las etiquetas, la publicidad y el marketing de sus bebidas y conozca los productos que vende para ofrecer ventas precisas a sus clientes.
6. Ofrecer y vender bebidas adicionales y picadas.
7. Responsable del mantenimiento y supervisión de todos los equipos que operan en el bar.
8. Responsable de la preparación y todo el cuidado y pulido de todos los utensilios que se sirven, tales como vasos, pañuelos, palillos, refrescos y conos de helado.
9. Responsable del manejo del stock de bebidas y de cristalería
10. Responsable del inventario de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, snacks, cristalería y además menaje del bar, de acuerdo con los stocks mínimos y máximos establecidos.
11. Responsable del cumplimiento del mantenimiento preventivo de las máquinas en el bar tales como: máquina de café, enfriadores, dispensador de gaseosas, etc.

**Jefe de Cocina:**

Crear recetas específicas a la temática del hotel y ambiente, con menús únicos e interesantes. Controlar el área de gastronomía tanto en el restaurante como el bar y el almacén, asegurándose que estén siempre abastecidos.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

**-Funciones Principales:**

1. Mantener inventario al día.
2. Entregar pedidos para abastecimiento de productos de cocina.
3. Elaborar menús según temporada.
4. Crear recetas para “tapas” del bar (menú semanal).
5. Elaborar pastelería para almacén.
6. Elaborar lista de vinos y maridaje con menú de tapas.
7. Preparar comida en menú de desayuno, almuerzo, ensaladas frías para bar.
8. Responsable de la comida para el personal.
9. Controlar la calidad de los productos que ingresan como carne de res, aves, pescado y mariscos.
10. Responsable del cumplimiento de las normas de higiene, manipulación de alimentos y las normas de seguridad industrial.
11. Ser responsable de seleccionar productos y proveedores para su departamento.
12. Tener la potestad de rechazar y devolver productos que no cumplen con los estándares.
13. Manejar adecuadamente el costo de su departamento.
14. Dar soluciones rápidas y efectivas a problemas que se pueden presentar durante la operación diaria.
15. Ser responsable del uso adecuado de los equipos en las cocinas.

16. Hacer los pedidos de materiales para la cocina, aprobados por el Administrador.

17. Ser el responsable de la operación correcta del restaurante Bistro, Bar Lounge y Tienda, supervisando el despacho correcto de la comida.

**-Cocinero:**

Ayudar al jefe de Cocina en preparación, y elaboración de los diferentes menús.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

**-Funciones Principales:**

1. Mantener inventario al día
2. Crear pastelería para almacén
3. Preparar y servir desayuno
4. Preparar y servir almuerzo
5. Limpieza de cocina
6. Preparar servicio de bar.

**- Mantenimiento / Limpieza:**

Efectuar tareas de plomería, electricidad, instalación de equipos, etc. a fin de lograr el buen funcionamiento de estos y contar con habitaciones adecuadas para los huéspedes. Guiar el vehículo de acuerdo con las disposiciones que reciba y ser responsable del buen estado de este.

Realizar limpieza de áreas y baños públicos y de personal, cuando el Administrador le solicite.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son polifuncionales.

## **-Funciones principales:**

### Mantenimiento

1. Recibir y dar respuesta inmediata a los pedidos de reparaciones en las habitaciones de parte de Recepción o del Administrador.
2. Efectuar reparaciones en lavamanos, inodoros, duchas, cortinas, lámparas, muebles, etc.
3. Poner en funcionamiento los equipos que se encuentran en la habitación.
4. Realizar instalaciones eléctricas y telefónicas.
5. Revisar la iluminación de las habitaciones y de las áreas públicas y hacer las respectivas reparaciones.
6. Apoyar al ahorro de energía en todos los ambientes del hotel.
7. Realizar arreglos de plomería, pintura, carpintería, albañilería.
8. Responsable de informar al Administrador cuando corresponda el mantenimiento preventivo de los equipos por parte de terceros.
9. Encargarse de las reparaciones menores de los equipos e informar al Administrador sobre los daños graves para su reparación inmediata.
10. Realizar limpieza de áreas y baños públicos y de personal, de acuerdo con las instrucciones del Administrador.

# **CAPITULO III**

## **Análisis de del área del restaurante del hotel Carlota**

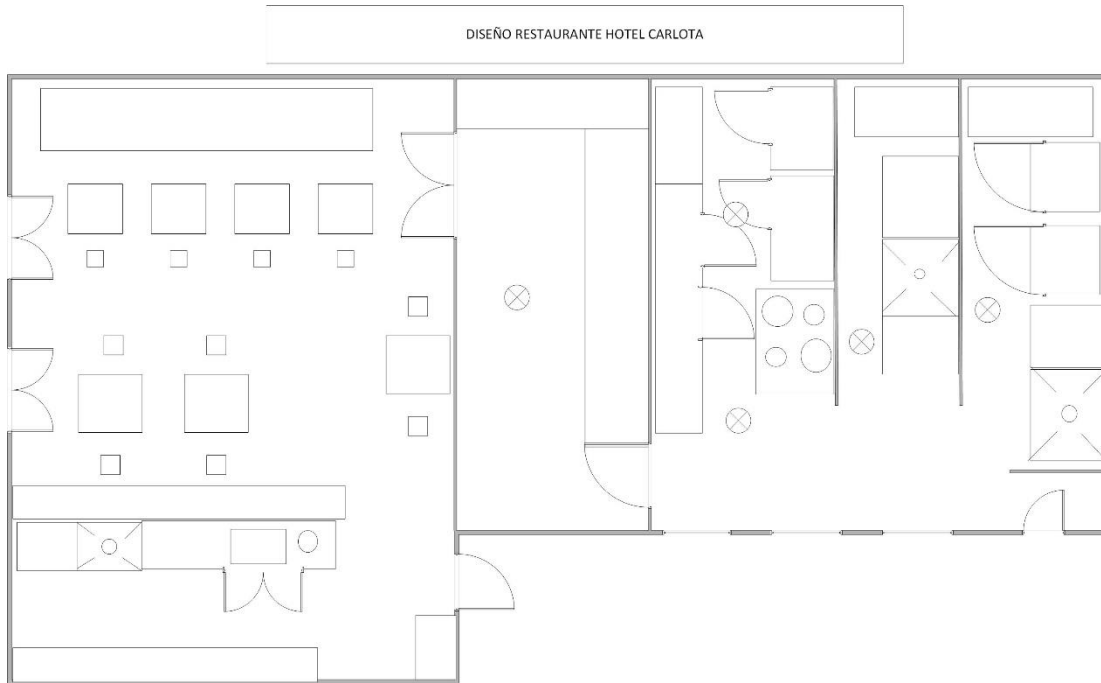
Para fines de estudio, se realizan reformas en la cocina del Hotel Carlota, comenzando por el proceso de reforma en las zonas de fabricación, almacén, cocina y servicios. El estudio se realizará de acuerdo con el funcionamiento de cada área del restaurante por lo que se realizará un pequeño resumen:

- **Bodega:** Al ser un hotel pequeño el área de almacenamiento es limitado, por lo que la rotación del producto debe ser semanal o diaria por lo que es necesario establecer un proceso de adquisición de materia prima para el funcionamiento del establecimiento.
- **Producción:** El área de producción la cocina es donde se procesan las materias primas para obtener el producto terminado, pero para mantener una buena calidad del producto, se debe hacer. de estandarización la cual nos ayuda a mantener un producto idéntico que tenga las mismas características que el cliente espera.
- **Cocina:** EL área de cocina es la encargada de terminar la cocción de los productos en carta con un tiempo de espera de 15 a 20 min por lo que se mantiene un proceso que mantiene productos de calidad.
- **Servicio:** Es un lugar donde se hacen pedidos y pedidos en la cocina., además es la parte encargada de atender al cliente y satisfacer las necesidad o demandas que él tenga de esta forma generar ingresos para la empresa.

Mediante el estudio realizado queremos mejorar y realizar una reingeniería de procesos de las áreas mencionadas las cuales son fundamentales para el funcionamiento del hotel ya que es una parte vital del mismo, realizar una reestructuración de procesos

es necesaria para mejorar el rendimiento y encontrar las restricciones de los mismo, los cuales generan pérdidas para el establecimiento.

## Diseño y Metodología



*Planos 1 Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

Al ser un lugar colonial se rigen a la prohibición de demolición por lo cual solo deben realizar una remodelación interna y externa, por esta razón la estructura del hotel es de una forma peculiar ya que maneja el espacio necesario para poder trabajar y a su vez el adecuado para la atención de clientes.

El área está distribuida en sala o restaurante, cocina fría, cocina caliente, área de lavado y bodega.



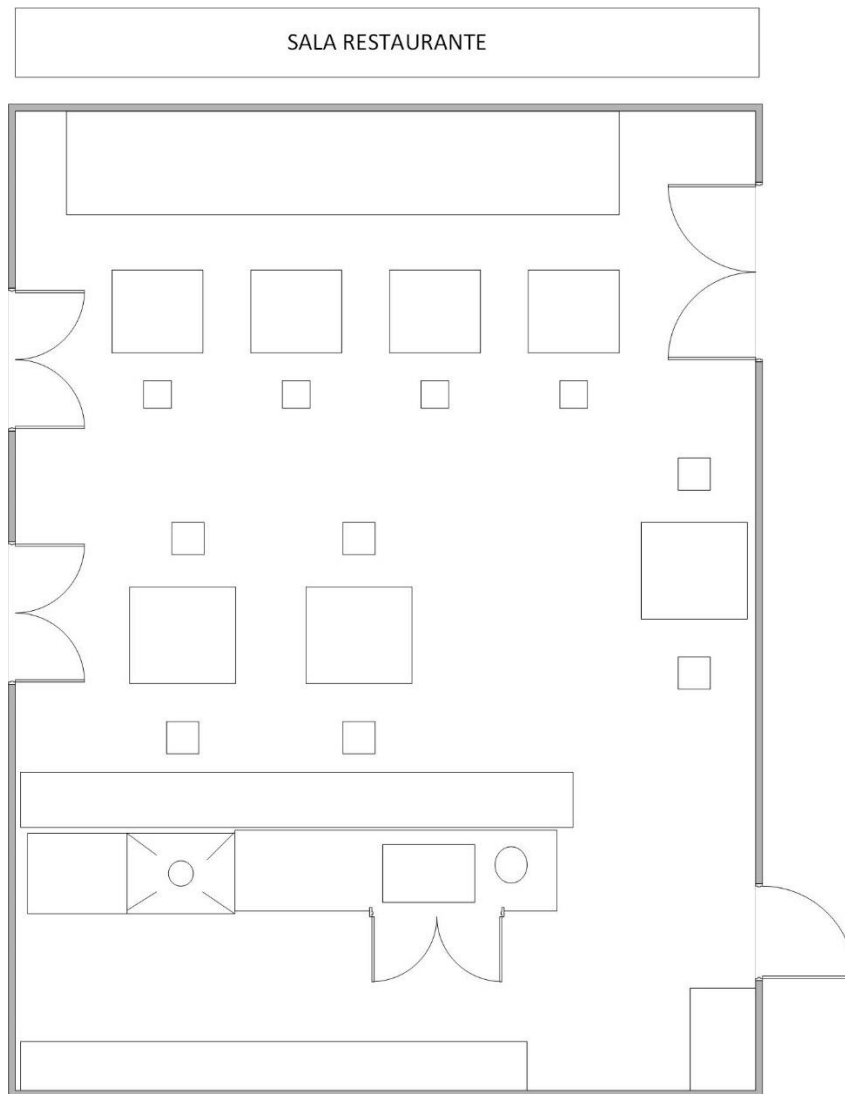
Cada ubicación contribuye a satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que la ubicación del sitio es un área protegida, la forma más confiable de mejorar su rendimiento es realizar una reingeniería que cumpla con las correcciones necesarias para que el establecimiento pueda generar un mejor rendimiento.

Por tal razón se realizará un control de procesos ya existente los cuales van a ser analizados, con la finalidad de encontrar sus restricciones los cuales nos ayudara a mejorar el producto final y el tiempo de espera del cliente.

## Diseño:

### Sala:

El establecimiento cuenta con 7 mesas con un aforo de 14 personas, además la sala del restaurante cuenta con una barra de bebidas la cual incluye bebidas soft, cervezas, jugos, cafés y te.



*Planos 2 Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

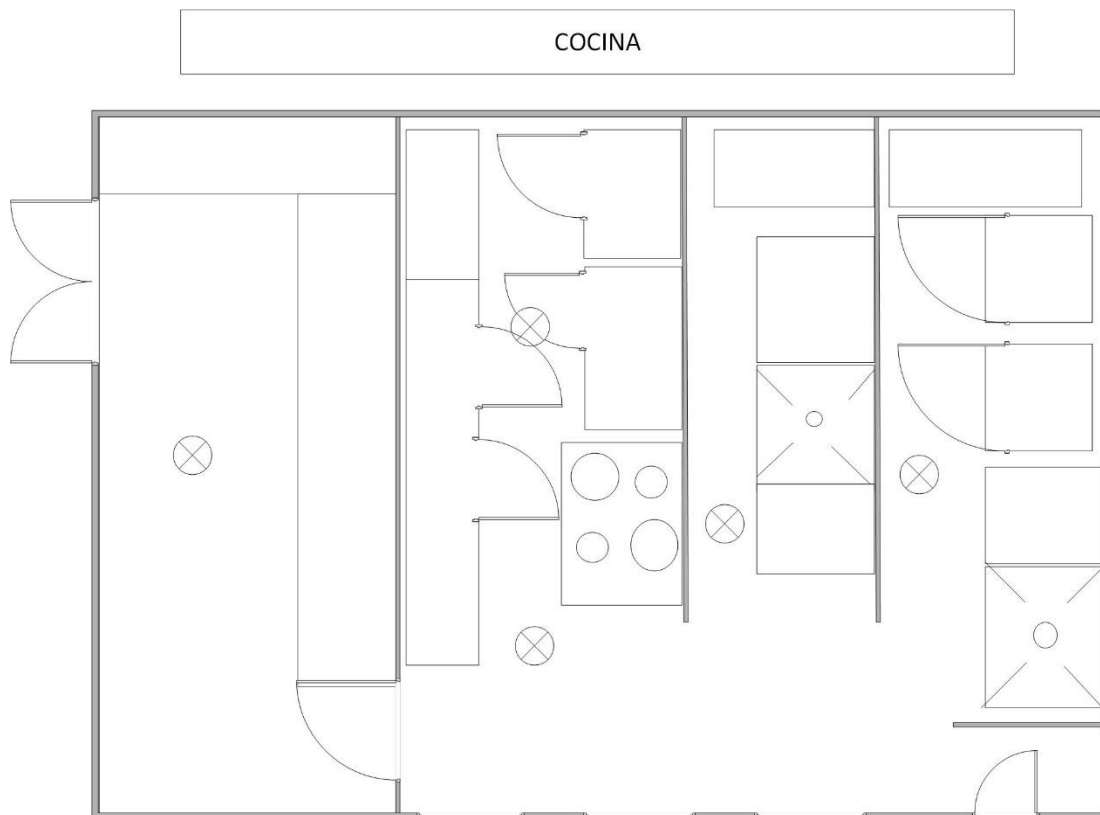
## **Cocina:**

El área de cocina está distribuida por cocina fría, cocina caliente, limpieza, y bodega, cada área tiene su función indicada la cual nos ayudara a mejora la atención al cliente.

Al usar las áreas especificadas nos ayuda a tener un control y manejo de producto adecuado de esta forma usamos una cadena de producción adecuada para el establecimiento.

Estas áreas al tener un espacio reducido para la producción es lo suficientemente adecuado para trabajar, pero debemos decir que en un momento que el restaurante este a capacidad máxima de servicio o despacho esto formaría una debilidad para el área ya que no cuenta con lo necesario para atender tal magnitud de capacidad.

Por tal razón es adecuado reestructurar el área para crear una fortaleza de las debilidades ya existentes.



*Planos 3 Elaborado Por: Leonardo Caballeros*

### **Área de cocina fría**

En esta área se encarga del manejo de productos para la realización de ensaladas o postres, ya que no requiere el uso de calor o temperatura, de esta manera la temperatura de esta área esta entre los 3°C a los 5°C ya que este lugar es adecuado para preparación de productos fríos.

De esta forma también evitamos la formación de microorganismo, a su vez se debe conocer que este lugar también es el adecuado para terminar preparaciones y ser entregadas al cliente posteriormente en menos de 5 min, ya que es donde se le da los últimos retoques a la preparación.

## **Área de cocina caliente**

Esta área es la encargada de terminar los productos procesados anteriormente los cuales serán entregados al cliente listos y calientes a su vez es el encargado de revisar y supervisar que el producto este óptimo para el consumo del cliente.

Al tener un espacio restringido debemos tener un proceso adecuado para la preparación de los productos ya que dichos productos tienden a tener varias preparaciones, y por la falta de equipos y tecnología actual tenemos varias restricciones al momento de terminar el proceso de preparación.

De tal forma que una vez identificada la restricción procedemos a buscar la solución más factible.

## **Limpieza**

Al ser una cocina pequeña el área de limpieza de utensilios y menaje está en un área estratégica de la cocina por lo que no tiene mayor problema, pero como mencionamos con anterioridad al tener una capacidad completa existen problemas con la producción por falta de herramientas.

## **Bodega**

Al manejar un espacio limitado para el área de bodega, la mejor forma de usar esta restricción es la organización de productos usando métodos PEPS o FIFO, y también con una comunicación con los proveedores ya que son los encargados de entregar el producto y para evitar tener un stock limitado debido al espacio es recomendable abastecerse varias veces por semana de ser necesario.

Caso contrario hacer un pedido que abastezca la producción de la semana.

## **Área de producción**

Esta área es la más importante ya que es la encargada de revisar y preparar la materia prima en un producto semi procesado por luego ser congelado o guardado de forma segura y con todos los protocolos de seguridad alimentaria para evitar proliferación de bacterias, así tendremos un stock de producto ya establecido por porciones y gramajes necesarios para cada producto.

Así las diferentes áreas se unen en una sola ya que en esta es la fusión de todas las áreas para tener un mise place listo para la venta.

## **Condiciones Políticas**

El ministerio del turismo implemento un plan estratégico institucional para que el turismo sea la base del desarrollo del país.

El turismo es un motor importante de la economía mundial, que crea muchas cadenas de producción que pueden crear puestos de trabajo y mejorar la calidad de vida

de las personas. Ecuador no lo ha cuestionado, por lo que se ha propuesto hacer más competitivo al país, teniendo en cuenta las ventajas relativas del destino.

La industria del turismo es bien conocida como el tercer mayor importador no petrolero después del banano y el camarón, lo que demuestra la importancia del turismo para la economía de Ecuador. Por eso, estamos trabajando en la producción del Ministerio de Turismo. Estrategias de acción para fortalecer las actividades turísticas nacionales. Con esto en mente, en 2021 desarrollamos el Plan Estratégico de la compañía, una herramienta que abre el camino a los objetivos de esta estructura pública (Ecuador, 2019).

### **Condiciones Tecnológicas**

Las condiciones tecnológicas en las que se encuentra el hotel no son las óptimas, aunque cuenta con certificación LEED, eso no nos quiere decir que el resto de los equipos sean óptimos, es la razón por la que infligen en que la productividad del hotel este en decadencia ya que no permite que el hotel trabaje a su máxima capacidad.

# **PROPUESTA**



## **Propuesta de mejoramiento**

Mediante el uso de la teoría de restricciones y colas vamos a tener una mejor observación de las dificultades que el establecimiento está pasando por tal motivo tendremos muy claro los problemas que tiene y así poder encontrar la mejor solución, de este modo podremos enumerar varios de los problemas por el cual la empresa está pasando:

- Falta de motivación del personal
- Mínima creatividad y desempeño al momento de vender un producto.
- Usar el equipo con regularidad para satisfacer las necesidades del cliente.
- Controlar la capacidad para la cual el personal y el equipo están preparados para atender.
- Evitar aglomeramientos al momento de atender al cliente
- Manejo de un control eficiente de inventarios y productos.
- Capacitaciones continuas para el personal
- Innovación en productos y marca
- Establecer un número determinado de procesos para así mantener un mejor control del mismo
- Realizar pruebas de control de procesos
- Estandarizar recetas y productos de uso diario
- Mediante los controles a los procesos identificar las restricciones para realizar su mejoramiento
- Manejo de una reserva de inversión para realizar mantenimiento de áreas y equipos
- Generar procesos según la corrección de restricciones

Buscar restricciones y errores en el funcionamiento de los procesos es el punto esencial para realizar una buena reingeniería ya que de esta forma podremos tener un mejor control de la situación.

De esta manera poder corregir y reinventar los procesos según la necesidad actual del hotel.

Una vez corregidos los procesos podremos volverlos más eficientes tomando en cuenta que corregir una restricción genera restricciones nuevas, de esta manera nos mantenemos en un mejoramiento constante, generando una innovación más precisa.

A su vez se debe tener en cuenta que para corregir varias restricciones no solo es necesario mejorar el proceso, si no, que también se invierta un capital específico que nos ayude a lograr una reinversión más precisa, ya que, al tener el mejor proceso existente no significa que se logre cumplir, ya que para cumplir un proceso es necesario tener equipos indispensables que ayuden a llevar a cabo dichos procesos, para generar un buen funcionamiento del mismo.

Por lo que la inversión en tecnología e implementos es de suma importancia, y para evitar un gasto innecesario es indispensable tener muy claro lo que quiere llevar a cabo para en otras palabras “La compra de los equipos y utensilios se realiza una vez que la carta este completamente lista” de esta manera evitamos un gasto innecesario.

Del mismo modo sucede en un cambio de carta al tener equipos y utensilios previamente se busca la manera de usar la mayor cantidad de utensilios ya existentes y de este modo evitar la compra innecesaria de los mismo.

Por eso es indispensable realizar una proforma de productos para la comprar, verificando el mejor costo valor de cada uno de los ítems.

### Comparación de procesos

Para la comparación de procesos nos basaremos en realizar un cuadro comparativo donde revisaremos cada proceso encontrando de esta manera realizaremos el análisis de cada uno de ellos de esta forma identificar cuáles son las restricciones más comunes empezando desde las más básicas hasta las más complejas.

Verificar las restricciones para encontrar la manera de mejorar el proceso de esta manera generar más ingresos y recursos.

Generar una proforma que sea acorde a lo necesario e indispensable que genere una mejor inversión y ayude a ganar más recursos que puedan ser usados en el restaurante.

## Recetas

CARLÓTA

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
1	Tartar de lomo fino de ternera, sazonado con mostaza de chía, menta, aguacate, y tierra de remolacha.				Entrada	1		
<b>AUTOR:</b>								
Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
LOMO FINO DE RES cocido a 42° de 30 a 38 min.	0,3	kg	7	2,10	Picar en brunoise el lomo cocido; Juntar en un bolw la s/p el zumo de limon, cebolla, 20 gr de la mostaza y sazonar el lomo picado; para el montaje usar las hojas de cilantro y menta, aguacate en cubos, tierra de remolacha, terminar saseando con 20 gr de mostaza.			
SAL	0,005	kg	0,6	0,00				
PIMIENTA	0,003	kg	3,12	0,01				
HOJA DE CILANTRO Fresco pequeñas	0,01	kg	1	0,01				
ZUMO DE LIMON MEYER	0,005	l	1	0,01				
CEBOLLA PAITEÑA picada en brunoise	0,01	kg	1	0,01				
MOSTAZA DE CHIA	0,03	l	2,5	0,08				
MENTA	0,005	kg	1	0,01				
AGUACATE FRESCO	0,015	kg	2	0,03				
TIERRA DE REMOLACHA	0,004	kg	74	0,30				
TOTAL				2,54				
MARGEN DE ERROR 5%				0,13				
TOTAL COSTO				2,67				
VALOR VENTA				8,09				
VALOR BENEFICIO				5,42				

CARLÓTA

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
1,1	MOSTAZA DE CHIA				Entrada	18		
<b>AUTOR:</b>								
Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
SEMILLAS DE MOSTAZA	0,2	kg	5	1,00	Licuar todos los ingredientes hasta lograr una emulsion, a espcion de la semillas de chia que agregaremos al final del licuado.			
VINAGRE DE MANZANA	0,1	ml	8,96	0,90				
SAL	0,005	kg	0,6	0,00				
PIMIENTA	0,007	kg	3,13	0,02				
AZUCAR	0,03	kg	0,81	0,02				
AJO EN POLVO	0,01	kg	4,86	0,05				
SEMILLA DE CHIA tostada con s/p	0,03	kg	0	0,00				
MOSTAZA	0,16	kg	2,4	0,38				
				0,00				
TOTAL				2,38				
MARGEN DE ERROR 5%				0,12				
TOTAL COSTO				2,50				

CARLÓTA

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
1,2	MOSTAZA DE CHIA				Entrada	50
<b>AUTOR:</b>						
Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
REMOLACHA EN LAMNAS DELGADAS(0.2)	0,25	kg	1	0,25	Realizar un almibar 50/50 % de agua vs azucar; remojar las laminas de remolacha en el almibar 10 min. Retirar del almibar y colocar sobre un silpad, deshidratar a 100°C hasta que la remolacha este crujiente, enfriar y procesar.	
AZUCAR	0,35	kg	0,81	0,28		
AGUA	0,35	l	0,5	0,18		
TOTAL				0,71		
MARGEN DE ERROR 5%				0,04		
TOTAL COSTO				0,74		

Imagen 8 Receta 1. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
2	Tartar de hongos de temporada impregnados en miel de cítricos acompañados de rabanos en texturas.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
champiñones frescos en brunoise	0,1	kg	7	0,70	Juntar en una bolsa de vacío los 3 tipos de hongos, la miel, 40 gr de la vinagreta, s/p, empacar al vacío y reposar en frío por 15 min. Para el montaje disponer los hongos, gotas de vinagreta, slice de rabano y los brotes.	
hongos portovelo en cubos de 1 cm x 1 cm	0,1	kg	9,48	0,95		
hongos secos molidos	0,1	kg	9,48	0,95		
miel de cítricos	0,02	l	2,3	0,05		
rabanos en laminas de 1mm, mantener en agua fría	0,02	kg	1	0,02		
vinagreta de rabano	0,03	l	2,75	0,08		
brotes de rabano	0,005	kg	15	0,08		
sal	0,004	kg	0,6	0,00		
pimienta	0,001	kg	3,12	0,00		
TOTAL				2,83		
MARGEN DE ERROR 5%				0,14		
TOTAL COSTO				2,97		
VALOR VENTA				8,99		
VALOR BENEFICIO				6,02		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
2,1	MIEL DE CITRICOS				Entrada	78
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
limon zumo	0,2	ml	7	1,40	Realizar un almibar con el agua, azucar, hoja de naranja, s/p, cebolla, cilantro, albahaca, asta alcanzar 125° C; apagar y mezclar con los zumos de cítricos, colar y guardar.	
naranja zumo	0,2	ml	1	0,20		
mandarina zumo	0,2	ml	1	0,20		
lima zumo	0,2	ml	1	0,20		
hojas naranja	0,005	gr	1	0,01		
azucar morena	0,05	gr	0,8	0,04		
agua	0,25	ml	0,5	0,13		
sal	0,005	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,005	gr	3,12	0,02		
hojas de cebolla perla	0,002	gr	1,49	0,00		
tallos de cilantro	0,03	gr	1	0,03		
hojas de albahaca	0,01	gr	1	0,01		
TOTAL				2,19		
MARGEN DE ERROR 5%				0,11		
TOTAL COSTO				2,30		

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
2,2	VINAGRETA DE RABANOS				Entrada	27		
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
rabanos	0,1	gr	1	0,10	Realizar un almibar con el agua, azucar, hoja de naranja, s/p, cebolla, cilantro, albahaca, asta alcanzar 125° C; apagar y mezclar con los zumos de cítricos, colar y guardar.			
aceite de oliva o girasol	0,2	ml	6,98	1,40				
agua	0,05	ml	0,5	0,03				
azucar	0,08	gr	0,8	0,06				
sal	0,01	gr	0,4	0,00				
pimienta	0,005	gr	3,12	0,02				
vinagre de frutas	0,1	ml	8,96	0,90				
miel de abeja	0,01	ml	12,7	0,13				
TOTAL				2,63				
MARGEN DE ERROR 5%				0,13				
TOTAL COSTO				2,76				

Imagen 9 Receta 2. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3	Laminas de trucha curada en casa con finas hiervas, zanahorias organicas, crema de ajo y limon, servido con crocantes de ajo dulce				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
trucha	0,25	kg	7,71	1,93	- Realizar el emplantado en un plato tendido. - Colocar los ingredientes terminados de forma organizada	
curada	0,25	kg	2,74	0,69		
zanahorias organicas glaceadas	0,08	kg	2,31	0,18		
crema de ajo y limon	0,04	kg	2,54	0,10		
touille de ajo	0,03	kg	1,71	0,05		
TOTAL				2,95		
MARGEN DE ERROR 5%				0,15		
TOTAL COSTO				3,10		
VALOR VENTA				9,39		
VALOR BENEFICIO				6,29		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,1	CURADO				Entrada	22
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
Vino blanco	0,25	l	1	0,25	Mezclar los ingredientes. Dejar reposar	
panceta	1	kg	1,75	1,75		
sal	0,5	kg	0,5	0,25		
hinojo	0,02	kg	5,35	0,11		
perejil seco	0,02	kg	0,4	0,01		
cilantro	0,02	kg	3,12	0,06		
albahaca	0,02	kg	8,96	0,18		
TOTAL				2,61		
MARGEN DE ERROR 5%				0,13		
TOTAL COSTO				2,74		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,2	ZANAHORIAS GLACEADAS				Entrada	27
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
zanahorias baby	0,5	kg	3	1,50	Mezclar los ingredientes. Dejar reposar	
azucar	0,05	kg	0,8	0,04		
sal	0,008	kg	0,4	0,00		
pimienta	0,005	kg	3,12	0,02		
mantequilla	0,05	kg	7,45	0,37		
leche	0,05	kg	3,12	0,16		
funda de vacio	1	uni	0,11	0,11		
TOTAL				2,20		
MARGEN DE ERROR 5%				0,11		
TOTAL COSTO				2,31		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,3	CREMA DE AJO Y LIMON				Entrada	70
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
ajo	0,3	kg	1	0,30	Colocar en una licuadora los ingredientes con excepción del aceite; Licuar los ingredientes y colar el aceite en forma de hijo hasta formar una emulsion.	
claras de huevo	2	unid	0,23	0,46		
aceite	0,5	kg	2,84	1,42		
zum de limon merey	0,02	kg	1	0,02		
ralladura de limon meyer	0,2	kg	1	0,20		
sal	0,002	kg	0,4	0,00		
pimienta	0,005	kg	3,12	0,02		
TOTAL				2,42		
MARGEN DE ERROR 5%				0,12		
TOTAL COSTO				2,54		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,4	TOUILLE DE AJI				Entrada	80
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
mantequilla	0,1	gr	7,45	0,75	Mezclar los ingredientes hasta formar una maza. Estirar la mezcla en una lamina de silicona, Hornear por 20 min a 180g.	
azucar	0,1	ml	0,8	0,08		
harina	0,1	gr	0,6	0,06		
claras	3	gr	0,23	0,69		
pure de aji	0,05	gr	1	0,05		
TOTAL				1,63		
MARGEN DE ERROR 5%				0,08		
TOTAL COSTO				1,71		

Imagen 10 Receta 3. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
4	PULPO BAÑADO EN JUGO DE LIMON, MANI Y CILANTRO ACOMPAÑADO DE AGUACATE Y TOMATES CHERRYS CON CORAZONES DE LECHUGA.				Entrada	1
AUTOR:		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES		CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION
pulpo cocido en slice		0,2	gr	17,38	3,48	Disponer en el plato de servicio todos los ingredientes cubrir con la leche y decorar con corazones de lechuga, aguacate, tomates y brotes de cilantro.
leche de tigre de pulpo		0,2	gr	1,5	0,30	
tomate cherrys en slice gruesos		0,03	gr	3,8	0,11	
corazones de lechuga		0,12	gr	0,9	0,11	
aguacate en cubos		0,05	gr	2	0,10	
brotes de cilantro		0,15	gr	2,5	0,38	
		TOTAL			4,47	
		MARGEN DE ERROR 5%			0,22	
		TOTAL COSTO			4,70	
		VALOR VENTA			14,23	
		VALOR BENEFICIO			9,54	

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
4,1	LECHE DE TIGRE DE PULPO				Entrada	1
AUTOR:		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES		CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION
caldado de pulpo		0,15	l	7,45	1,12	Licuar bien los ingredientes, rectificar s/p/c, pasar por un tamiz o sedazo.
cebolla paiteña		0,02	gr	1	0,02	
ajo		0,005	gr	2	0,01	
cilantro		0,015	gr	1	0,02	
mani fresco salado		0,04	gr	4	0,16	
zumo de limon meyer		0,03	l	1	0,03	
sal		0,008	gr	0,4	0,00	
pimienta		0,005	gr	3,13	0,02	
comino		0,004	gr	13,26	0,05	
		TOTAL			1,42	
		MARGEN DE ERROR 5%			0,07	
		TOTAL COSTO			1,50	

Imagen 11 Receta 4. Elaborado Por: Leonardo Caballeros



Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
5	LOCRO QUITIÑO: CREMA DE PAPA Y ACHIOTE, ACOMPAÑADA DE PAPAS ROSTIZADAS, AGUACATE, CHOCHOS, CHULPI, AJÍ ENCURTIDO, QUESO RALLADO Y MAPAHUIRA.				Entrada	1		
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
crema de papa	0,3	l	6,29	1,89	1. servir la sopa de base y acompañar con sus guarniciones por encima de la crema; además servir en un cuenco aparte los chochos con el chulpi. 2. servir la sopa acompañada de una barra de guarniciones para armar a su gusto.			
papa chola en cubos	0,1	gr	2,07	0,21				
aguacate	0,05	gr	2	0,10				
chochos marinados	0,05	gr	0,89	0,04				
chulpi	0,05	gr		0,00				
ají encurtido en slice	0,02	gr	3,8	0,08				
queso fresco rallado	0,08	gr	7	0,56				
mapahuiria	0,05	gr	2,84	0,14				
TOTAL				3,02				
MARGEN DE ERROR 5%				0,15				
TOTAL COSTO				3,17				
VALOR VENTA				9,60				
VALOR BENEFICIO				6,43				

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
5,1	CREMA DE PAPA				Entrada	17		
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
cebolla blanca	0,6	gr	1	0,60	Realizar un refrito con las cebollas, achiote, ajo, s/p/c, cuando este listo el refrito sobre la misma olla incorporar las papas y dorar asta obtener una caramelizacion en el fondo de la olla, desglasar con agua asta cubrir las papas y agregar el bouquet de aromas(ramas de cilantro, ají asado, hojas de cebolla blanca), cocinar asta deshacer las papas y tener una crema espesa de papas, en este punto agregar la leche y la crema. rectificar s/p.			
aceite de achiote	0,3	l	5,76	1,73				
cebolla pañera	0,25	gr	1	0,25				
ramas de cilantro	0,15	gr	1	0,15				
ajo picado	0,03	gr	2	0,06				
ají asado	0,02	gr	2	0,04				
recortes de papa chola	1,5	gr	0,8	1,20				
sal	0,01	gr	0,4	0,00				
pimienta	0,005	gr	3,13	0,02				
comino	0,01	gr	13,26	0,13				
leche entera	2	l	0,8	1,60				
crema de leche	0,3	l	0,7	0,21				
TOTAL				5,99				
MARGEN DE ERROR 5%				0,30				
TOTAL COSTO				6,29				

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,2	PAPAS ROSTIZADAS				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
papas chola en dados 1.5x1.5 cm	0,5	gr	0,8	0,40	Disponer en una lata de horno las papas sazonadas con el resto de ingredientes, bañar con una capa fina de aceite y cocinar en horno ALTO(190°) asta que esten doradas y cocidas.	
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,005	gr	3,13	0,02		
oregano en polvo	0,007	gr	19,8	0,14		
aceite de girasol	0,3	l	4,72	1,42		
TOTAL				1,97		
MARGEN DE ERROR 5%				0,10		
TOTAL COSTO				2,07		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,3	CHOCHOS MARINADOS				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
chochos pelados	0,25	gr	2,8	0,70	marinar los chochos pelados con cilantro, sal, ralladura de limon y aceite de girasol.	
cilantro picado	0,03	gr	1	0,03		
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
ralladura de limon meyer	0,015	gr	1	0,02		
aceite de girasol	0,02	L	4,72	0,09		
TOTAL				0,84		
MARGEN DE ERROR 5%				0,04		
TOTAL COSTO				0,89		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,4	AJI ENCURTIDO				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
aji criollo	0,2	gr	1	0,20	realizar un almibar con el vinagre, agua y azucar; al almibar listo incorporar los ajies desaguados por 1 dia y cortado en slice y ramas de tomillo; enfriar y guardar la conserva.	
azucar	0,14	gr	0,8	0,11		
agua	0,1	l	0,5	0,05		
vinagre	0,1	l	2,5	0,25		
TOMILLO	0,01	gr	87,6	0,88		
TOTAL				1,49		
MARGEN DE ERROR 5%				0,07		
TOTAL COSTO				1,56		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,5	MAPAHUIRA				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
ajo	0,06	gr	2	0,12	licuar todos los ingredientes asta obtener una pasta, agregar a una paila junto con la carne de cerdo y la manteca, cocinar a llama media aproximadamente 2 horas asta obtener la mapahuira.	
cebolla paitaña	0,2	gr	1	0,20		
cebolla blanca	0,2	gr	1	0,20		
manteca de cerdo	0,1	gr	2,66	0,27		
cerveza	0,2	l	1,5	0,30		
sal	0,02	gr	0,4	0,01		
pimienta	0,005	gr	3,13	0,02		
comino	0,007	gr	13,26	0,09		
retazos de cerdo con hueso	1	gr	1,5	1,50		
TOTAL				2,70		
MARGEN DE ERROR 5%				0,14		
TOTAL COSTO				2,84		

Imagen 12 Receta 5. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
6	ENSALADA DE QUINOA				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>	Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
quinoa cocida al dente	0,38	gr	3,5	1,33	Realizar una vinagreta con los zumos de cítricos s/p y aceite de girasol en licuador; por otro lado mezclar los dados de aguacate con las finas hierbas; y para el armado de la ensalada juntar todos los ingredientes y marinar con la vinagreta. Servir la ensalada junto con hojas verdes.	
aguacate en dados 2 x 2 cm	0,4	gr	2	0,8		
toque troceado	0,05	gr	3	0,15		
nuez rallada	0,03	gr	3,8	0,114		
aceite aguacate	0,035	l	9	0,315		
tomates concasse	0,1	gr	1	0,1		
tomates confit	0,05	gr	1	0,05		
finas hierbas	0,015	gr	1	0,015		
brotos de cilantro	0,006	gr	2,5	0,015		
zumolimon meyer	0,03	l	2	0,06		
zumolimon sutil	0,015	l	1	0,015		
zumonaranja	0,03	l	1	0,03		
sal	0,009	gr	0,4	0,0036		
pimienta	0,007	gr	3,13	0,02191		
aceite de girasol	0,25	l	4,72	1,18		
TOTAL				4,20		
MARGEN DE ERROR 5%				0,21		
TOTAL COSTO				4,41		
VALOR VENTA				13,36		
VALOR BENEFICIO				8,95		

Imagen 13 Receta 6. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7	Chanco organico de 45 dias confitado y rostizado, mote pillo en casa, acompañado de "agrio" de cerveza y emulsion de maduro.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
chanco	0,25	gr	3,87	0,97	Colocar sobre un plato, colocar la emulsión de maduro en la base del plato, agregar el chanco confitado sobre la emulsion de maduro, colocar el mote pillo, agregar el agrierio de cerveza en ramequin.	
mote pillo	0,15	gr	3,71	0,56		
agrio de cerveza	0,03	gr	1,76	0,0528		
emulsion de maduro	0,05	gr	2,56	0,128		
TOTAL				1,70		
MARGEN DE ERROR 5%				0,09		
TOTAL COSTO				1,79		
VALOR VENTA				5,42		
VALOR BENEFICIO				3,63		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,1	CHANCHO CONFITADO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
cochinillo	1	gr	2,5	2,50	Macerar el cochinillo con todos los ingredientes durante un mínimo de una hora en refrigerar. Hornear el cochinillo duante 7 horas a 120°	
ajo machacado	0,06	gr	2	0,12		
sal en grano molido	0,05	gr	4,8	0,24		
pimienta en grano molida	0,04	gr	3,13	0,13		
comino en grano molido	0,02	gr	3,26	0,07		
achiote en grano	0,005	gr	5,7	0,03		
manteca de cero	0,05	gr	2,66	0,13		
cerveza	0,25	l	1,75	0,44		
zumo de naranja	0,02	l	1	0,02		
zumo de limon	0,015	l	1	0,02		
TOTAL				3,68		
MARGEN DE ERROR 5%				0,18		
TOTAL COSTO				3,87		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,2	MOTE PILLO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
mote	0,25	gr	1,94	0,49	Realizar un refrito con la mantequilla, agregar el mote, posterior agregar el huevo, sal y pimienta, por ultimo colocar crema de leche para dar humedad.	
mantequilla	0,015	gr	7	0,11		
sal	0,005	gr	0,4	0,00		
huevo	0,012	gr	0,24	0,00		
queso	0,115	ml	0,35	0,04		
crema de leche	0,5	gr	5,7	2,85		
cebolla perla	0,05	gr	1	0,05		
TOTAL				3,54		
MARGEN DE ERROR 5%				0,18		
TOTAL COSTO				3,71		

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
7,3	AGRIO DE CERVEZA				Entrada	4		
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
tomate concasse	0,08	gr	1	0,08	Mezclar todos los ingredientes en un bowl y dejar reposar en refrigeracion.			
cebolla paitaña en pluma	0,08	gr	1	0,08				
cebollin picado fino	0,08	gr	1	0,08				
aji brunoise	0,01	gr	1	0,01				
cilantro picado fino	0,03	gr	1	0,03				
perejil picado fino	0,02	gr	1	0,02				
zum de naranja	0	gr	1	0,04				
zum de limon sutil	0	gr	1	0,03				
vinagre blanco	0,015	gr	2,5	0,04				
acite de oliva	0,2	gr	4,76	0,95				
panela	0,1	gr	1,75	0,18				
cerveza	0,08	gr	1,75	0,14				
TOTAL				1,67				
MARGEN DE ERROR 5%				0,08				
TOTAL COSTO				1,76				

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,4	EMULSIÓN DE MADURO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
pure de maduro	0,08	gr	0,42	0,03	Mezlar los dos productos hasta lograr la emulsion .	
mayonesa	0,04	gr	1,26	0,05		
TOTAL				0,08		
MARGEN DE ERROR 5%				0,00		
TOTAL COSTO				0,09		
VALOR VENTA				3,83		
VALOR BENEFICIO				2,56		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,5	MAYONESA				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
huevos	0,05	gr	0,24	0,01	Mezlar los dos productos hasta lograr la emulsion.	
aceite	0,25	gr	4,76	1,19		
sal	0,01	gr	0,04	0,00		
TOTAL				1,20		
MARGEN DE ERROR 5%				0,06		
TOTAL COSTO				1,26		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,6	PURE DE MADURO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
maduro	0,2	gr	1	0,20	Cocinar el maduro con el resto de los ingredientes. Cuando el maduro este completamente cocido, lo escurrimos y lo procesamos hasta obtener un pure.	
ajo machacado	0,02	gr	2	0,04		
sal en grano molido	0,005	gr	4,8	0,02		
pimienta en grano molida	0,005	gr	3,13	0,02		
agua	0,25	l	0,5	0,13		
TOTAL				0,40		
MARGEN DE ERROR 5%				0,02		
TOTAL COSTO				0,42		

Imagen 14 Receta 7. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8	SECO DE CHIVO, SERVIDO CON AGUACATE.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
Seco de chivo en trozos	0,2	gr	16,88	3,38	Armar en un plato tendido, dispones sobre la base el arroz, el guacamole y por encima distribuido los pedazos de seco de chivo decorar con puntos de guacamole.	
Guacamole	0,1	gr	0,87	0,09		
Arroz	0,15	gr	1,4	0,21		
Pure de maduro	0,05	gr	2,56	0,13		
TOTAL				3,80		
MARGEN DE ERROR 5%				0,19		
TOTAL COSTO				3,99		
VALOR VENTA				12,09		
VALOR BENEFICIO				8,10		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8,1	SECO DE CHIVO				Entrada	10
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
carne de borrego	2	gr	7	14,00	Hacer un refrito con los vegetales; por otro lado dorar los pedazos de carne con sal, pimienta y comino; incorporar los pedazos de carne dorados en el refrito y sudar, incorporar los líquidos y el bouquet de aromas. Cocinar en olla de presión por 40 min, o en cocción lenta por 3 horas. cuando este listo retirar los trozos de carne y procesar la salsa para acompañar.	
cebolla paitaña brunoise	0,2	gr	1	0,20		
pimiento verde brunoise	0,2	gr	1	0,20		
zanahoria brunoise	0,2	gr	1	0,20		
ajo	0,07	gr	2	0,14		
tomate riñon rallado	0,15	gr	1	0,15		
zum de naranjilla	0,13	l	1	0,13		
cerveza	0,13	l	1,75	0,23		
apio en brunoise	0,2	gr	1	0,20		
ramas de cilantro	0,05	gr	1	0,05		
aceite de achiote	0,1	l	5,76	0,58		
TOTAL				16,07		
MARGEN DE ERROR 5%				0,80		
TOTAL COSTO				16,88		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8,2	GUACAMOLE				Entrada	6
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
aguacates	0,6	gr	1	0,60	Aplastar los aguacates junto con el zumo, sal y pimienta, una vez aplastado poner la cebolla y el cilantro picado.	
zum de limon meyer	0,1	l	1	0,10		
cilantro	0,05	gr	1	0,05		
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,007	gr	3,13	0,02		
cebolla pañeña brunoise fino	0,05	gr	1	0,05		
TOTAL				0,83		
MARGEN DE ERROR 5%				0,04		
TOTAL COSTO				0,87		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8,3	PURE DE MADURO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
maduro	0,2	gr	1	0,20	Cocinar el maduro con el resto de los ingredientes. Cuando el maduro este completamente cocido, lo escurrimos y lo procesamos hasta obtener un pure. Tamizar y volver a procesar.	
ajo machacado	0,02	gr	2	0,04		
sal en grano molido	0,005	gr	4,8	0,02		
pimienta en grano molida	0,005	gr	3,13	0,02		
agua	0,25	l	0,5	0,13		
TOTAL				0,40		
MARGEN DE ERROR 5%				0,02		
TOTAL COSTO				0,42		

Imagen 15 Receta 8. Elaborado Por: Leonardo Caballeros



Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9	Fondeu de chocolate y helado de vainilla, acompañado de galletas de la casa y frutas carbonatadas.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
fondeu de chocolate	0,15	ml	16,36	2,45	Servir una taza de fondeu junto a un plato que contiene: un kenel de helado de vainilla, galletas y frutas para remojar o bañar.	
helado de vainilla de la casa	0,1	gr	4	0,40		
galletas de la casa	0,075	gr	3,54	0,27		
uvas sin semillas lavadas	0,035	gr	3,5	0,12		
uvillas lavadas	0,03	gr	2	0,06		
TOTAL				3,30		
MARGEN DE ERROR 5%				0,17		
TOTAL COSTO				3,47		
VALOR VENTA				10,51		
VALOR BENEFICIO				7,04		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9,1	HELADO DE VAINILLA				Entrada	20
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
yemas	0,2	gr	3,5	0,70	Realizar una crema inglesa, hervir la leche junto con la vaina de vainilla, crema de leche, 125 gr de azucar blanca y miel de abeja; por otro lado mezclar, 125gr de azucar con la yemas. Agregar la leche a las yemas, meclar y volver a la olla. Volumen bajo hasta llegar a la temperatura 82 - 84°. retirar del fuego y enfriar. colocar la mezcla en la maquina de helado y poner a funcionar hasta conseguir el punto deseado.	
vaina de vainilla	1	unidad	1	1,00		
leche	0,85	l	1	0,85		
crema de leche	0,15	l	0,4	0,06		
azucar blanca	0,25	gr	3,13	0,78		
miel de abeja	0,01	l	1	0,01		
TOTAL				3,40		
MARGEN DE ERROR 5%				0,17		
TOTAL COSTO				3,57		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9,2	GALLETAS DE LA CASA				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
mantequilla	0,3	gr	7,45	2,24	Realizar una crema inglesa, hervir la leche junto con la vaina de vainilla, crema de leche, 125 gr de azucar blanca y mil de abeja; por otro lado mezclar, 125gr de azucar con la yemas. Agregar la leche a las yemas, meclar y volver a la olla. Volumen bajo hasta llegar a la temperatura 82 - 84°. retirar del fuego y enfriar. colocar la mezcla en la maquina de helado y poner a funcionar hasta conseguir el punto deseado.	
azucar	0,35	gr	0,8	0,28		
harina	0,6	gr	1,2	0,72		
yemas	0,025	gr	3,5	0,09		
aceite	0,01	gr	4,76	0,05		
TOTAL				3,37		
MARGEN DE ERROR 5%				0,17		
TOTAL COSTO				3,54		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9,3	FONDEU DE CHOCOLATE				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
chocolate 55% picado	1	gr	12	12,00	Diluir a baño maria el chocolate y la mantequilla hasta lograr una mezcla homogenea de los dos. No exeder 40° al diluir los ingredientes	
mantequilla	0,15	gr	7	1,05		
crema de leche	0,3	l	7	2,10		
cacao en polvo	0,05	gr	8,7	0,44		
TOTAL				15,59		
MARGEN DE ERROR 5%				0,78		
TOTAL COSTO				16,36		

Imagen 16 Receta 9. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10	Cujada de higos con queso, acompañada de espumilla de naranjilla				Entrada	1
<i>AUTOR:</i>	Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
cujada de higos con queso	0,1	gr	19,64	1,96	Servir un pedazo de cuajada junto con higo fresco, dulce de higos y crumble. Acompañar todo esto con un shot de espumilla.	
espumilla de naranjilla	0,05	gr	0,39	0,02		
higos frescos cortados en mitades	0,03	gr	7	0,21		
dulce de higos en cubos 1x1 cm	0,025	gr	7	0,18		
miel de higos	0,01	ml	2,5	0,03		
crumble de leche	0,04	gr	1,06	0,04		
	TOTAL			2,44		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,12		
	TOTAL COSTO			2,56		
	VALOR VENTA			7,75		
	VALOR BENEFICIO			5,19		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10,1	CUAJADA DE HIJOS CON QUESOS				Entrada	20
<i>AUTOR:</i>	Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
queso crema	1	gr.	7	7,00	Mezclar la galleta con la mantequilla, hornear en un molde durante 10 min a 180°, enfriar. Sobre esta base de galleta colocar la mezcla de: queso crema batido con azúcar, crema de leche y gelatina(4% del peso de la mezcla anterior, hidratado en 7 a 1 y disuelto 20 seg en microondas). Reposar en refrigeración durante 1 hora. Ya frío y sólido colocar dulce de higos procesado.	
gelatina sin sabor activa	0,05	gr.	1,8	0,09		
crema de leche	0,3	gr.	7	2,10		
azúcar	0,3	gr.	0,8	0,24		
dulce de higos	0,5	gr.	4,54	2,27		
galleta de la casa molda	1	gr.	3,54	3,54		
mantequilla	0,5	gr.	7	3,50		
	TOTAL			18,74		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,94		
	TOTAL COSTO			19,68		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10,2	ESPUMILLA DE NARANJILLA				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
claras	0,1	gr	1,5	0,15	Diluir la azucar en las claras a baño maria, agregar el zumo de limon, retirar del calor y batir en maquina velocidad media hata enfriar, una vez frio agregar zumo de naranjilla hasta llegar a sabor deseado.	
azucar blanca	0,2	gr	0,8	0,16		
zumo de limon	0,01	ml	1	0,01		
zumo de naranjilla cocido	0,055	ml	1	0,06		
TOTAL				0,38		
MARGEN DE ERROR 5%				0,02		
TOTAL COSTO				0,39		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10,3	CRUMBLE DE LECHE				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
leche en polvo	0,04	gr.	7,45	0,30	Mezclar todo en maquina utilizando el escudo durante tres minutos; esparsir sobre una lata manualmente migajas de distintos tamaños. Hornear 180° - 10 min	
harina	0,1	gr.	1,2	0,12		
mantequilla	0,07	gr.	7	0,49		
azucar	0,06	gr	0,8	0,05		
copos de avena	0,06	gr	0,8	0,05		
rayadura limon	0,005	gr	1	0,01		
TOTAL				1,01		
MARGEN DE ERROR 5%				0,05		
TOTAL COSTO				1,06		

Imagen 17 Receta 10. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

## Presupuesto

Proforma de equipos				
	Item	Cantidad	Costo	
1	Attila Encimera Inducción 4 Inductores 2000 W 9 Niveles	1	\$400,00	\$400,00
2	Plancha grill profesional	1	\$140,00	\$140,00
3	Horno eléctrico multifunción 4 niveles (FC60TQ)	1	\$900,00	\$900,00
4	pedra de afilar	1	\$40,00	\$40,00
5	Brocha	2	\$5,00	\$10,00
6	campros perforado	2	\$5,00	\$10,00
7	Cuchareta	2	\$5,00	\$10,00
8	Cucharon	2	\$5,00	\$10,00
9	Colador	2	\$5,00	\$10,00
10	Colador araña	2	\$5,00	\$10,00
11	Cortadores	2	\$1,50	\$3,00
12	Cucharas porcionadoras	2	\$2,50	\$5,00
13	Cuchareta perforada	2	\$2,50	\$5,00
14	Espatula de goma	2	\$3,00	\$6,00
15	Espatulas	2	\$3,00	\$6,00
16	esprimidor de limón	2	\$2,00	\$4,00
17	Estanterias	2	\$25,00	\$50,00
18	Pelador	2	\$3,00	\$6,00
19	Porcionador	2	\$4,00	\$8,00
20	Puntilla	2	\$4,00	\$8,00
21	Puntilla pico de loro	2	\$3,00	\$6,00
22	Saca cochos o destapador	2	\$5,00	\$10,00
23	Contenedor isotermico	3	\$10,00	\$30,00
24	Molde de silicona	3	\$35,00	\$105,00
25	sil pad	3	\$40,00	\$120,00
26	campros	4	\$15,00	\$60,00
27	pinzas	4	\$5,00	\$20,00
28	Tabla de picar	4	\$8,00	\$32,00
29	Cuchillo	5	\$7,00	\$35,00
30	Olla	8	\$15,00	\$120,00
31	Recipientes de plastico	8	\$5,00	\$40,00
32	sarten	8	\$15,00	\$120,00
33	Bandejas gastronorm	9	\$9,00	\$81,00
34	bolws	9	\$4,00	\$36,00
35	Total	108	\$1.736,50	\$2.456,00

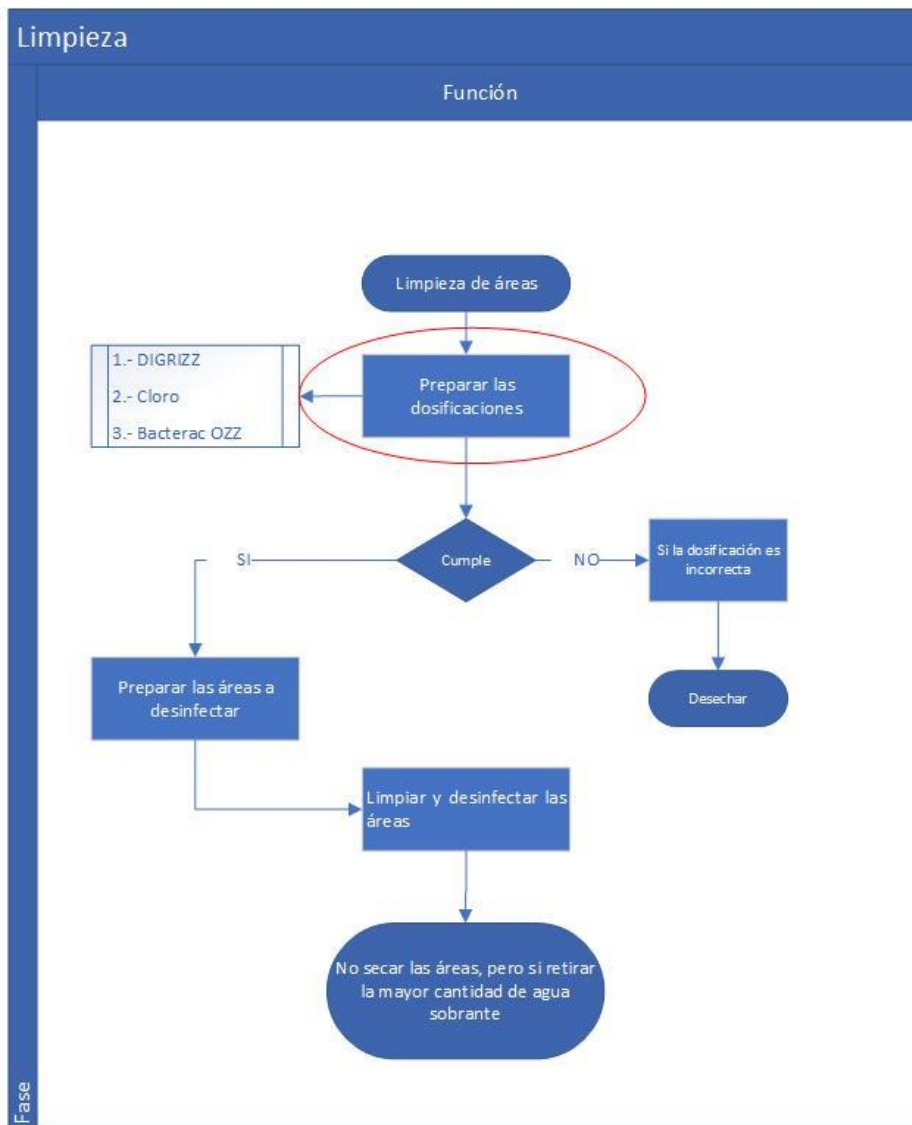
Imagen 18 Presupuesto. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

El siguiente presupuesto se buscará la forma de optimizar los gastos y evitar una compra innecesario tanto de equipos como de menaje, se podrá mejorar el costo de cada producto para realizarlo y utilizarlo en la empresa.

Del mismo modo se buscará un financiamiento interno para que el costo del presupuesto no genere un problema en la empresa, de esta manera la forma eficiente de realizar esta compra es por partes, así evitamos que la empresa desembolse una cantidad grande de dinero y optimice su presupuesto de mejor manera, ya que la compras son necesarias, pero se puede realizar un proceso para evitar generar problemas a la empresa.

## Diagramas de Procesos

### Limpieza de áreas



Organigramas 1 Limpieza Elaborado Por: Leonardo Caballeros Procesos Limpieza

- Para realizar una buena limpieza tanto de utensilios como de área tenemos que tomar en cuenta las especificaciones y dosificaciones del fabricante de los diversos productos

- Una vez listas las dosificaciones a usarse comenzamos con el primer punto de proceso preparar las dosificaciones de los productos.
- Como un estándar para la empresa vamos a manejar las mismas dosificaciones para todas las áreas por ende quede estandarizado en el siguiente cuadro

NOMBRE DEL QUIMICO	MODO DE USO (DEJAR ACTUAR POR 5 MINUTOS, RESTREGAR Y ENJUAGAR)	DOSIS
<p align="center"><b>DIGRIZZ</b> (Desengrasante limpiador multiuso concentrado)</p>	<p align="center">Desengrasante de pisos, cocinas, quemadores, hornos, anaqueles, azulejos, lavabos, duchas, tinas, fregaderos y paneles.</p>	<p><b>LIMPIADOR:</b> 45 ml en 9 litros de agua (1 LÍNEA COMPLETA) <u>requiere enjuague</u></p> <p><b>GRASAS QUEMADAS:</b> 112,5 ml en 9 litros de agua (1 LINEA COMPLETA) <u>requiere enjuague</u></p> <p><b>GRASAS PESADAS:</b> 225 ml en 9 litros de agua (1 LINEA COMPLETA) <u>requiere enjuague</u></p>
<p align="center"><b>BACTERAC OZZ</b> (bactericida, virucida, fungicida, desinfectante y desodorizante)</p>	<p align="center">Desinfectar inodoros e instrumentos de cocina</p>	<p><b>SANITIZACION:</b> mezclar 39,6 ml de bacteriac en 9 litros de agua, deje al contacto 5-10 minutos <u>enjuague después</u></p> <p><b>DESINFECCIÓN:</b> mezclar 81,8 ml de producto en 9 litros de agua, deje al contacto 10-15 minutos <u>enjuague después</u></p>
<p align="center"><b>CLORO CONCENTRADO OZZ</b> (Desinfectante y blanqueador)</p>	<p align="center">Desinfección de superficies, blanqueo de toallas</p>	<p><b>SANITIZACION:</b> 18 ml en 9 litros de agua</p> <p><b>BLANQUEADOR:</b> 90 ml en 9 litros de agua</p> <p><b>DESINFECCIÓN:</b> 225 ml en 9 litros de agua</p> <p><b>ANTIBACTERIAL INODOROS:</b> 1 taza de cloro Disolver en 10 litros de agua.</p>

*Organigramas 2 Elaborado Por: Leonardo Caballeros*



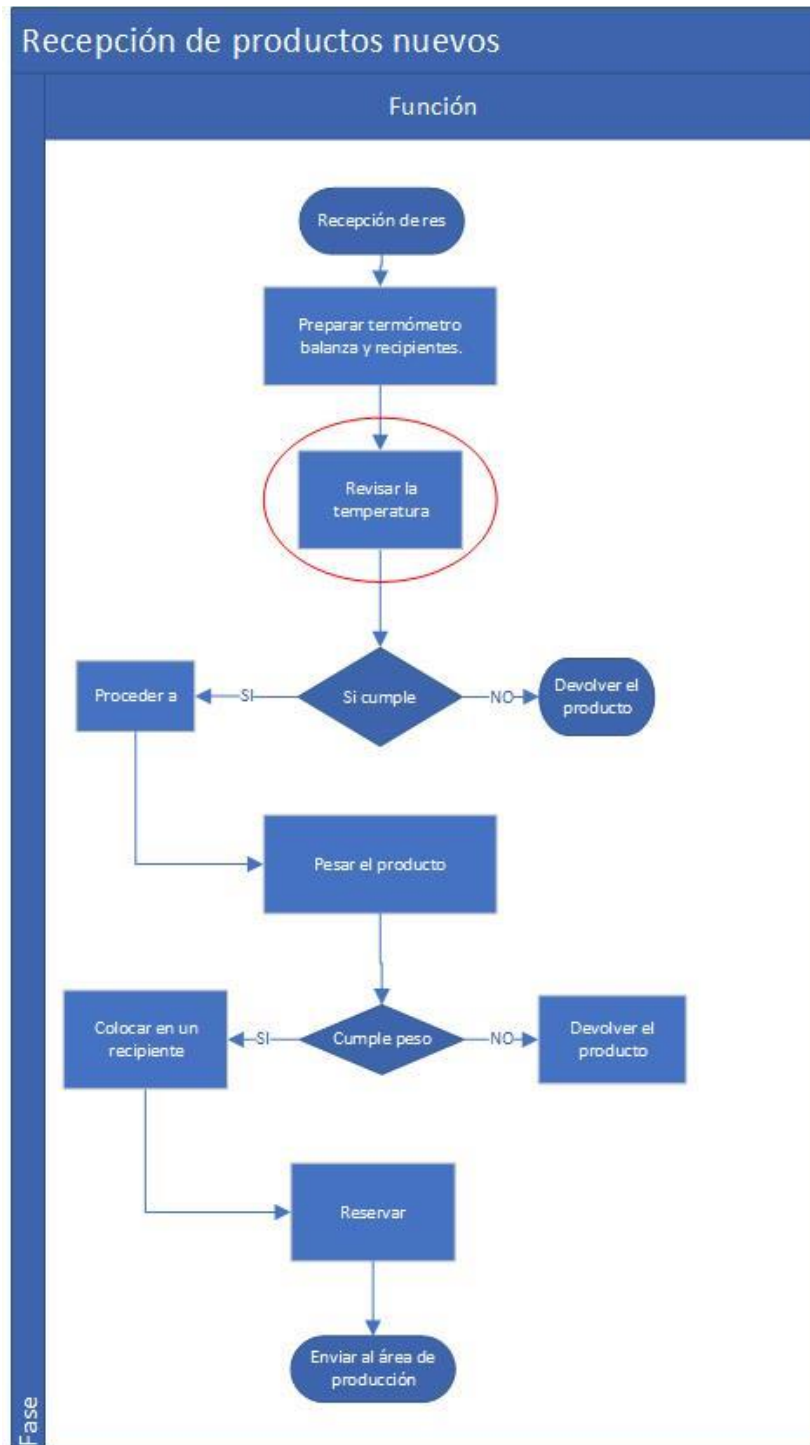
Para iniciar con el proceso comenzamos preparando las dosificaciones de los diferentes productos

Cómo consiguiente tenemos una decisión la cual nos da la siguiente abertura sí cumple la preparación de la dosificación para desinfectar las diferentes áreas y los diferentes utensilios se procede a limpiar y desinfectar las áreas

En el caso de que no cumpla la dosificación necesaria se requiere a desechar dicho producto ya que puede ser nocivo y tóxico para la salud

Una vez terminada la limpieza procedemos a retirar la mayor cantidad de agua sobrante en las diferentes áreas no obstante queda restringido secar el área con algún producto sea papel o limpiones, ya que los mismos pueden contener bacterias y puede volver a contaminar el ambiente, recomendable dejarlo secar al ambiente en un corto periodo de tiempo y con una ventilación adecuada.

## Recepción de producto



Organigramas 3 Recepción de Producto Elaborado Por: Leonardo Caballeros Procesos de recepción de productos

Para tener una mejor comprensión del proceso de recepción de productos será detallado de la siguiente manera.

- Preparar los equipos necesarios para recibir el producto.
  - Balanza, termómetro y recipientes.

#### Control de temperatura

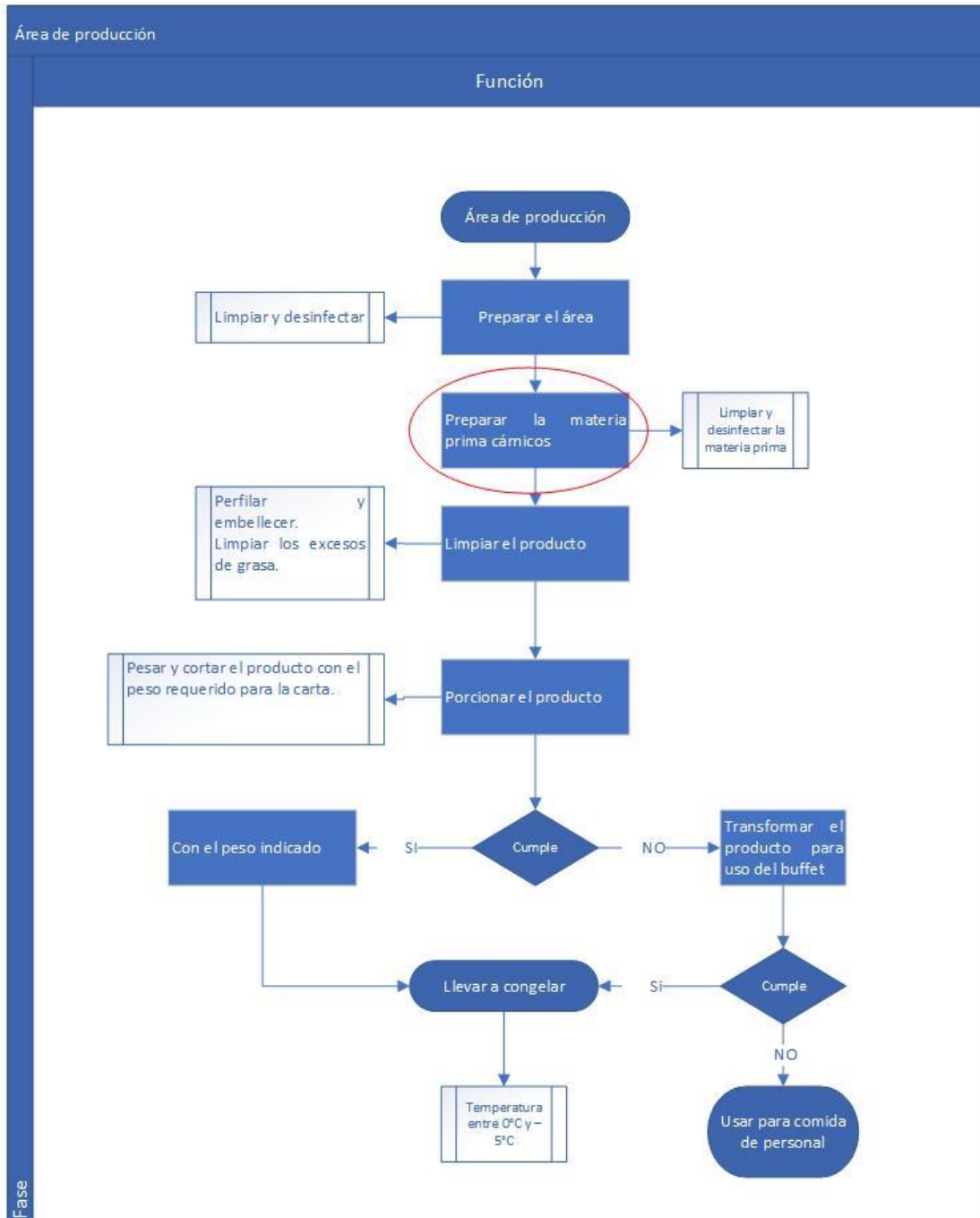
- Controlar la temperatura de la materia prima es fundamental para mantener un buen manejo de buenas prácticas de manufactura, de esta forma también verificamos la calidad del producto.
- Si el producto no se encuentra con la temperatura adecuada, no recibir el producto.

#### Control de peso

- Preparar el producto para pesar y verificar el peso con el requerido en la factura.
- Si el producto no es el adecuado no aceptar el producto.

Una vez que se haya realizado los procesos de control y verificamos los parámetros sean los correctos procedemos a recibir el producto, se realiza una reserva y se envía al siguiente proceso.

## Área de producción

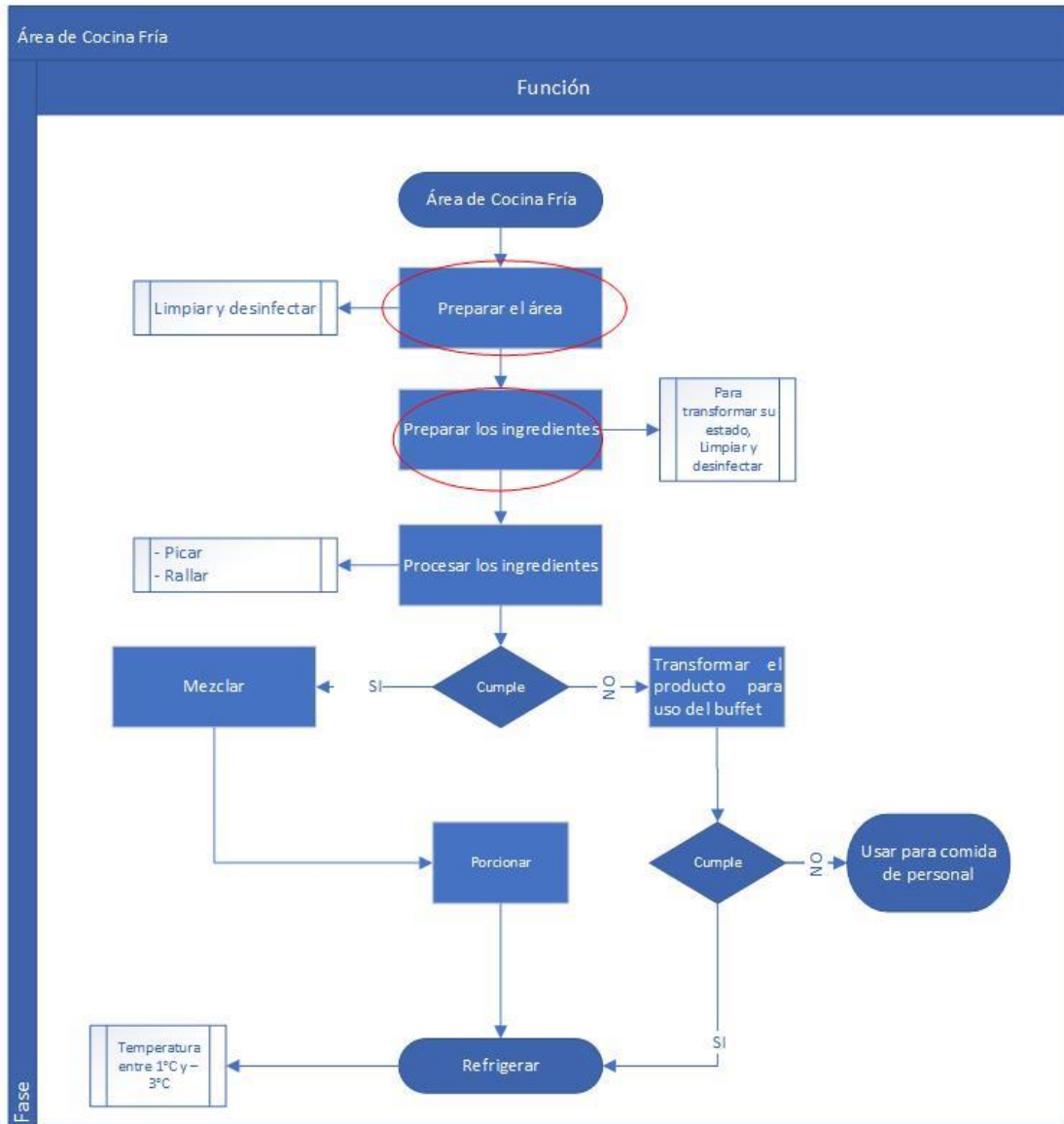


Organigramas 4 Área de producción Elaborado Por: Leonardo Caballeros

## **Procesos de producción**

- Después de que la materia prima haya pasado por el proceso de almacén.
- Al momento de llegar al área de producción empezamos realizando la limpieza y desinfección del área tanto de mesones como de utensilios todas las dosificaciones adecuadas ya establecidos
- Al momento de tener toda el área lista preparamos la materia prima que serían los cárnicos empezamos realizando una limpieza y una desinfección usando ácido láctico con las dosificaciones ya establecidas
- Una vez terminada la limpieza y desinfección comenzamos a limpiar el producto y a qué nos referimos con limpiar el producto nos referimos a perfilar limpiar los excesos de grasa quitar las partes no deseadas del producto que no van a ser usadas en la preparación del mismo
- Una vez limpié producto procedemos a pesar y coordinar según el peso requerido para el menú de la carta
- En este caso vamos a tener una decisión y si el precio es el indicado lo llevamos a él empaquetado y lo llevamos a congelar
- En el caso que el peso nos el adecuado lo transformamos de tal manera que se lo puede usar para el buffet no obstante si el producto no se lo puede usar en el buffet optamos por usarlo para comida de personal de esta manera le damos un mejor beneficio y uso el producto sin desperdiciar nada
- Cómo último punto tenemos el empaquetado y llevado a congelar a una temperatura de 0 a -5 grados centígrados

## Cocina Fría



Organigramas 5 Cocina Fría Elaborado Por: Leonardo Caballeros

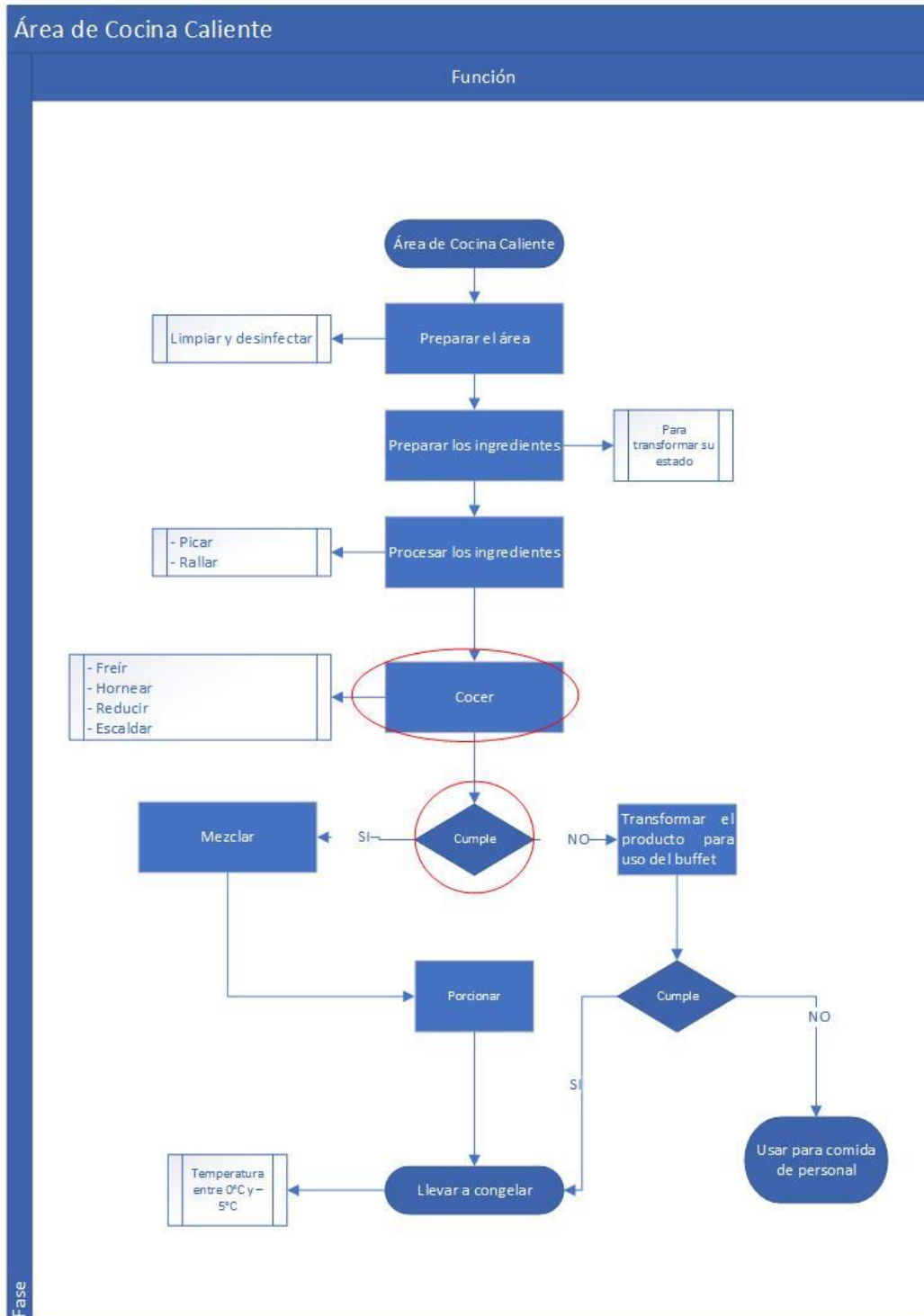
### Cocina fría

Específicamente la cocina fría vamos a realizar lo mismo que en todos los procesos preparar el área y desinfectar y limpiar el área a trabajar como posterior preparamos

los ingredientes recordando que estos deben estar limpios y desinfectados con la dosificación adecuada.

- Una vez desinfectados todos los productos procedemos a seleccionar los ingredientes adecuados para comenzar tanto aplicar rayar cortar y realizar el mise en plas correcto para ser usados en cocina fría a su vez también realizamos varios cortes con productos que vamos a utilizar tanto en cocina fría y cocina caliente para realizar fondos realizan ensaladas etcétera
- Posterior a procesar los ingredientes contamos con una decisión la cual si los ingredientes cumplen con las especificaciones adecuadas para la preparación tienen el corte adecuado y las medidas necesarias procedemos a mezclar o porcionar en diferentes áreas para después refrigerarlos para el momento de la venta
- Si los productos son los ingredientes no fueron transformados para el uso de la carta o para el uso de los platillos a la venta procedemos a usarlos para el uso de buffet de esta misma forma si el mismo producto no es adecuado para el uso de buffet lo usaremos para realizar la comida de personal así optimizamos el costo de cada producto y damos mayor rendimiento a cada producto
- Cómo último punto del proceso procedemos a refrigerar el producto estos ingredientes hacer ingredientes delicados como verduras no se los lleva congelar se lo lleva solo a refrigerar y se los realiza al momento de iniciar la jornada laboral ya que ese producto debe ser utilizado únicamente en el día específico no se puede guardar para el día siguiente por un tema de uso de producto

## Cocina Caliente



Organigramas 6 Cocina caliente Elaborado Por: Leonardo Caballeros



## **Proceso Cocina Caliente**

Para los procesos del área de cocina caliente empezaremos con la desinfección de áreas tantos mesones utensilios tablas cuchillos de esta forma garantizamos que el producto sea inocuo para el consumo humano

- Preparar todos los ingredientes ya procesados en el área de producción y previamente ya porcionados para la preparación de cada plato
- Esta área será la encargada de dar el toque final a cada proceso anterior, a qué nos referimos con esto, que cada producto va a cambiar radicalmente transformándose y cambiando físicas organolépticas
- También debemos tomar en cuenta que el producto va a ser procesado a una cierta temperatura no exceder el límite de temperatura ya que el producto se puede llegar a perder o dañar por ende procedemos a realizar tantas frituras horneadas escalfadas reducciones para qué el producto sea el específico por el cliente.
- En el caso de procesar salsas y guarniciones que acompañen a la proteína procedemos a realizarlas en porciones grandes para poder usarlas en diferentes platos de tal forma que el producto o la salsa terminada se lo llevara a congelar una vez terminado su proceso.
- Viendo que todos los productos son los específicos para la carta procedemos a porcionar guardar o a su vez terminar el plato y el cliente.

- En el caso de no cumplir con los requerimientos tratar de transformar el producto para darle uso en el buffet caso contrario tomamos las medidas de enviarlo para almuerzos de personal o comidas de personal para evitar un gasto innecesario.

### **Reingeniería hotel carlota**

En la reestructuración, utilizaremos los siguientes procedimientos porque buscamos mejorar los costos del servicio de manera eficiente y rápida, y queremos desarrollar procedimientos para la empresa que se encuentra en su mayor desarrollo.

- Establecer una gestión que desplace al cliente a un mejor servicio
- El área administrativa debe otorgar poder y autonomía a cada parte de sus áreas en su equipo
- Para tener un mejor crecimiento tener que centrar toda la atención en los resultados de cómo fue atendido un cliente
- La mejor forma de crear un proceso y mejorar un proceso es no dar lineamientos y reglas para seguirlo sino enseñarlo desde la parte más sencilla hasta la más compleja
- Evitar procesos complicados o excéntricos los cuales son mucho más complejos para el entendimiento del personal de tal forma que se usarán procesos más simples y óptimos que nos ayuden a mejorar el rendimiento

- Siempre tenemos que tener identificado el objetivo y el beneficio que queremos ganar por cada proceso y siempre buscar la restricción que tengamos que mejorar para ser autosuficientes con cada proceso
- La mejor forma de crecimiento para el hotel boutique Carlota será la reingeniería tanto del área de cocina como de servicio no obstante usaremos parte de lo que es marketing y ventas para tener un mayor crecimiento ya que se puede manejar el mejor proceso el mejor servicio en el área designada pero mientras no exista una necesidad para el cliente esos procesos serán obsoletos por lo tanto necesitamos generar mayor atención de cliente hacia la empresa

Con los siguientes procesos podremos mejorar el rendimiento de la empresa por ende tenemos que realizar varias capacitaciones al personal para que tengan claro cada uno de los procesos de estas formas podremos evitar tiempos muertos en el área de procesos en el área de producción y al momento de servir un producto optimizando el tiempo de la empresa y el tipo de cliente para hacer un servicio mucho más rápido.

Tenemos que verificar que en la ingeniería se proceda a verificar y encontrar las restricciones que causan problemas en los procesos como una norma general la cual nos va ayudar a que en cada momento la empresa sigue creciendo más ya que manejar y amos una técnica japonesa la cual nos ayuda a seguir innovando en nuestros procesos de tal forma que da como establecido la verificación de restricciones en cada proceso.

También se debe decidir que el rediseño es el abandono de los procesos existentes para crear uno nuevo que ayude a los consumidores a ver la mejor funcionalidad posible.

Los procesos deben ser empleados tanto por los administrativos y organizadores que pertenecen a la empresa debido a esto el servicio prestado quedamos el cliente va a ser más favorable y teniendo en cuenta que tenemos la facilidad de realizar ajustes o cambios según la demanda de nuestros clientes, dependiendo también de su necesidad en el momento actual.

### **Características de una reingeniería**

La clave para tener una reingeniería exitosa es basarse en las características que cada uno de los procesos nos dan para poder generar un mayor cambio notable en la empresa.

Por tal motivo lo que una reingeniería busca es optimizar los procesos tradicionales y heredados de la empresa ya que son procesos que limitan la evolución e innovación de la empresa de tal forma que la reingeniería se caracteriza por mejorar y optimizar los procesos ya existentes buscando su eslabón más débil el cual crea restricciones al momento de realizar una acción relacionada con la empresa.

Siendo así que la reingeniería es usada por varias organizaciones para mejorar su propósito y evolución de cada empresa.

Se utilizarán varios puntos para que una reingeniería sea la adecuada:

- 1.** Tener claro el camino a seguir al momento de verificar los procesos, ya que debemos encontrar el punto más fuerte para incrementar su valor y encontrar el punto más débil para fortalecerlo.

2. Identificar todos los procesos y analizar cada uno de ellos para seleccionar los más adecuados y eliminar los procesos que generan caos de esta forma simplificar hemos los procesos para que sean más sencillos de seguir y usar.

3. Implementación de cambios para generar el mejoramiento de los procesos ya sea utilizando capacitaciones de personal compra de equipos necesarios y la implicación de todo el personal relacionado a la empresa.

4. Una vez realizado los cambios y la adquisición de equipos para mejorar cada uno de los procesos el punto más importante de todo este proceso sería el de control ya que mediante este punto seguiremos verificando cada proceso y mejorando cada uno de ellos dependiendo la restricción que se ha encontrado de esta forma no creamos un proceso que se ha usado una sola vez si no formamos un proceso que evolucione según las necesidades de la empresa.

### **Ventajas y desventajas de una reingeniería de procesos**

#### **Ventajas**

- Se mentaliza a general cambios qué ayuda a pensar en grande en la empresa.
- Autosuficiencia para responder a cambios o incidentes generados por cambios fortuitos a petición de cliente.
- Estructura de organización para así poder satisfacer y encontrar las necesidades del cliente.

- Realizan la restructuración y reorganización de la empresa para generar un punto a favor en contra de la competencia
- Generar una cultura de mejoramiento y comparación para verificar el crecimiento de la empresa.
- Generar una propuesta que promueva el empleo y la satisfacción del empleado mediante de rediseños de puestos o cargos para generar más autosuficiencia y auto criterio del personal.

### **Desventajas**

- Generar una resistencia al cambio de la organización provocada por el miedo a perder lo que se ha construido.
- Implica tener un alto riesgo de pérdida al realizar cambios tan radicales.
- Ignorar cambios en la administración y modificar todos los procedimientos operativos de la empresa.
- Provocar la pérdida de empleos por motivos de la reingeniería

Dadas las circunstancias se puede observar que una reingeniería de procesos tiende a tener mayores ventajas que desventajas en una empresa, aunque en algunos casos las desventajas son muy complejas al vincular tanto el uso de personal como económico.

La mejor opción a usarse sería realizar una reingeniería tomando en cuenta los riesgos que está genera de esta forma se podrá tener un mejor cambio y general un mayor ingreso económico al haber cambiado los procesos esenciales que generaban perdidas a la empresa

Siendo así el punto más importante sería localiza con precisión la restricción y el punto débil que genere perdidas ya que una vez encontrado dicho punto o dicha restricción se podrá generar un cambio adecuado el cual no tenga repercusiones en pérdidas económicas o despidos de personal.

### **Conclusiones**

Los procesos conllevarán a tener un mejoramiento en la atención de cliente no obstante todavía se tiene que manejar el marketing y mejorar la oferta hacia el cliente para de esta forma generar mayor ocupación y poder satisfacer la necesidad del mismo.

Por esta razón, es extremadamente importante que una empresa intente mejorar o identificar todas las formas en que se comunica con sus clientes para mejorar su alcance y éxito.

No se debe garantizar que al haberse realizado una reingeniería la empresa empezar a hacer dinero de la noche a la mañana ya que la misma estaría empezando a trabajar con sus nuevos y mejorados procesos del área de cocina de tal manera que esté debe ser constante para generar cambios notables en la empresa.

El uso de los procesos realizados garantizara que la empresa genere una atención mucho más eficiente y adecuada para satisfacer las necesidades del cliente, qué sería el motor para que la empresa siga funcionando.

De acuerdo a lo analizado se optará por mejorar el producto inicial, para eso se buscará un proveedor adecuado a los requerimientos necesarios para mantener el estándar de la empresa.



## **Recomendaciones**

Cómo recomendaciones se debe tener en cuenta que los procesos generados en este en esta tesis son procesos que deben estar en constante cambio dependiendo la necesidad del cliente eso quiere decir que no requerimos estancarnos con los procesos ya creados, sino de los mismos procesos generar o mejor servicio, que se quiere decir mediante el uso de las teorías de restricciones se debe fomentar a que la persona que esté a cargo de cada punto de control genere revisiones mensuales o trimestrales para de esta forma analizar y encontrar nuevas restricciones que generen un punto débil en el proceso, de esta forma se podrá reinventar constantemente los procesos para si no quedar estancados en un punto sin salida lo ideal sería generar cambios que generan mayores ingresos.

A su vez recomendable, ya que nos encontramos en un mundo de cambios es indispensable adaptarse a ellos por ende se recomienda la creación de Nueva carta para el restaurante de esta forma se podrá evitar caer en algo monótono y así generar algo que llame la atención al cliente de esta forma innovamos y generamos interés para que el consumidor consuma nuestro producto.

Es recomendable enfatizar en la adquisición de la materia prima por ende se recomienda realizar pruebas y concursos para encontrar el proveedor adecuado para la empresa

# ANEXOS

## **Manual**

### **CARLOTA**

¡Bienvenido al Hotel Carlota!

Queremos darte la más sincera bienvenida al Hotel Carlota.

Desde este momento, formas parte de una empresa que se encuentra en constante desarrollo, que busca crear un servicio personalizado hacia el huésped a través de la innovación, el crecimiento y el aprendizaje continuo del personal.

El personal del hotel es el factor principal para obtener la satisfacción del cliente. Ahora formas parte de un grupo de personas enfocadas en entregar el mejor servicio posible, siempre buscando mejorar, encontrar soluciones a problemas, y procurando destacar al hotel de manera positiva frente a la competencia.

Queremos que te sientas integrado a un grupo de personas que trabajan por un objetivo común, orgullosos de trabajar en nuestra empresa, y sientas que ésta es una oportunidad de crecimiento profesional y personal.

Un saludo cordial,

Renato Solines

Gerente General

El Manual de Bienvenida te explicará los beneficios, procedimientos y principales políticas del hotel, con el fin de crear tu pertenencia y permanencia dentro del mismo.

**Nuestra Misión:**

En el Hotel Carlota nos enfocamos en crear la mejor experiencia para nuestros clientes, superando sus expectativas de productos y servicios de lujo e integrando el concepto medioambiental y de sostenibilidad en todas sus fases, convirtiéndonos así en el primer hotel “verde” del Centro Histórico. Nos esforzamos en ofrecer la mejor experiencia no solo para nuestros clientes, sino también para nuestros empleados, propietarios y accionistas, alentando innovación, crecimiento y cambio a través del aprendizaje, respetando la cultura y diversidad de la comunidad en la que trabajamos, y aceptando nuestra responsabilidad con la comunidad quiteña.

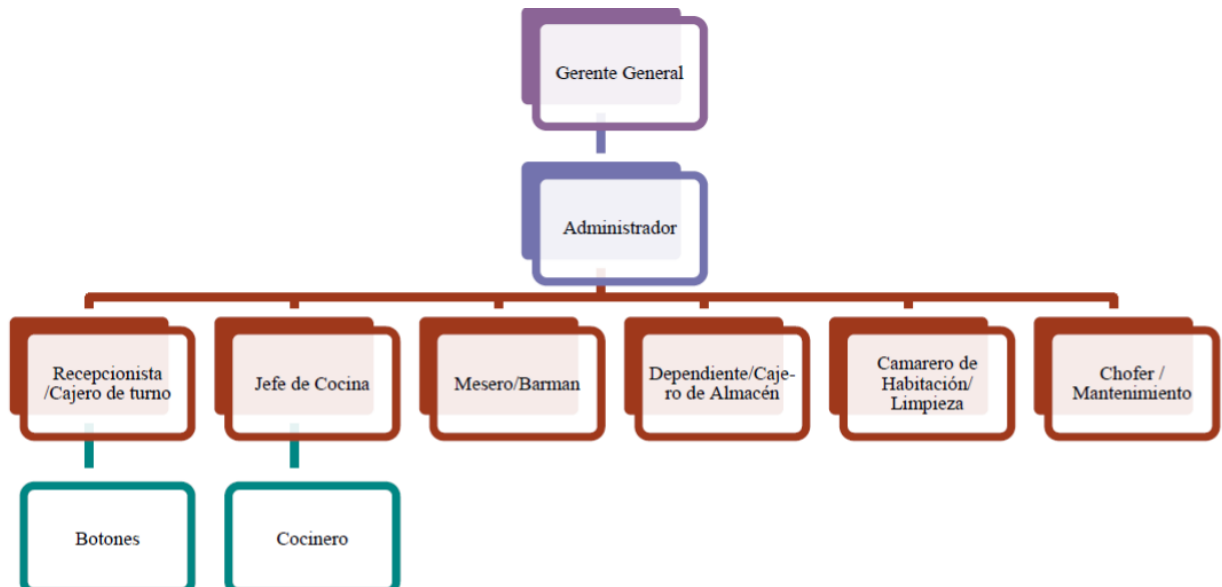
**Nuestra Visión:**

Hotel Carlota se esfuerza por exponer a sus clientes, empleados, propietarios y accionistas al mejor servicio y experiencia de un hotel boutique “verde” de lujo, ampliando el de turismo sostenible y de medioambiente en la ciudad de Quito, honrando la dignidad y el valor de los individuos como parte de nuestro equipo y de nuestra comunidad.

**Nuestros Valores:**

Excelencia en servicio al cliente, calidad de productos y servicios, búsqueda del crecimiento intelectual a través del aprendizaje e innovación continua, pasión por el medioambiente, empoderamiento y motivación del personal.

## Organigrama



## Servicios para sus trabajadores

### 1.- Alimentación:

- Menú sin costo para los trabajadores, durante su jornada de trabajo
- Horarios de atención en el comedor: de 6h00 a 7h00, de 11h30 a 12h00 y de 19h00 a 19h30
- El trabajador dispone de 30 minutos para su alimentación. Este tiempo no está incluido en su horario de trabajo

### 2.- Pago de sueldos:

- Mediante transferencia bancaria / Cheque.
- Se le descontará el 9,35% de aportes personales al IESS

- El porcentaje (10% de propina obligatoria) se transfiere el día 15 del siguiente mes
- Los roles se entregan dentro de los primeros 10 días del siguiente mes

3.- Dotación de uniformes: sin costo, excepto calzado, que deberá ser de acuerdo a las especificaciones del hotel.

### **Servicios para sus trabajadores**

#### 1.- Alimentación:

- Menú sin costo para los trabajadores, durante su jornada de trabajo
- Horarios de atención en el comedor: de 6h00 a 7h00, de 11h30 a 12h00 y de 19h00 a 19h30
- El trabajador dispone de 30 minutos para su alimentación. Este tiempo no está incluido en su horario de trabajo

#### 2.- Pago de sueldos:

- Mediante transferencia bancaria / Cheque.
- Se le descontará el 9,35% de aportes personales al IESS
- El porcentaje (10% de propina obligatoria) se transfiere el día 15 del siguiente mes
- Los roles se entregan dentro de los primeros 10 días del siguiente mes

3.- Dotación de uniformes: sin costo, excepto calzado, que deberá ser de acuerdo a las especificaciones del hotel.

### **Horarios de trabajo:**

Los turnos rotativos son de 8 horas más treinta minutos para alimentación, de lunes a domingo. El calendario mensual es publicado en la cartelera. Cada cinco días de trabajo tendrá derecho a dos días libres. Por la actividad del hotel, los sábados y domingos no se consideran festivos.

- El horario cambia cada mes, asegurando de rotar adecuadamente al personal
- De necesitar un cambio en el horario, se deberá consultar con el Administrador. Cambios y peticiones no son garantizados y quedan al criterio del Administrador.
- Cada trabajador, una vez uniformado, debe marcar la entrada y salida del hotel.
- Horas Extras: dada la actividad del Hotel, con cierta frecuencia se requiere que los trabajadores laboren horas extras, las que serán pagadas de preferencia en tiempo. El trabajo de horas extras debe ser solicitado por el jefe inmediato.
- Vacaciones: las vacaciones anuales son de 15 días calendario. El calendario de vacaciones lo elabora el jefe Departamental hasta el mes de diciembre del año anterior y se publica en cada departamento. Puede ser modificado de acuerdo a la ocupación del hotel.

Evaluaciones: El trabajador nuevo será evaluado por su jefe inmediato antes de los tres meses de su ingreso al hotel, y luego al cumplir un año de trabajo.

### **Obligaciones del trabajador:**

1. Cumplir con los Reglamentos y manuales Internos que se le entregará en su primer día de trabajo

- De Trabajo (\*)
- de Seguridad y Salud,
- Manuales de Higiene General y de Alimentos y Bebidas

2. Cumplir con las políticas Internas
3. Asistir a todas las charlas a las que sea convocado
4. Leer toda la información que se publica en la Cartelera
5. Presentarse aseado a su trabajo
6. Usar permanentemente el gafete con su nombre que se le entregará dentro de los 5 días posteriores a su ingreso
7. Si encuentra algún objeto dentro del hotel, deberá entregarlo al Departamento de Ama de Llaves (ver política Lost and Found al final de este manual)
8. Mujeres que trabajen en el área de atención al cliente, deberán usar el cabello recogido y maquillaje discreto
9. Evitar conversaciones personales con compañeros durante la jornada de trabajo, especialmente en el Lobby, áreas públicas, puntos de ventas y los pasillos de las habitaciones
10. Hablar con un tono suave de voz, evitando gritos o risas ruidosas

**El trabajador no podrá:**

1. Fumar o masticar chicle dentro de las instalaciones del hotel
2. Usar celulares u otros equipos electrónicos personales durante la jornada de trabajo; solo podrá utilizarlos durante el tiempo de receso, y nunca frente a clientes y/o huéspedes
3. Saludar con besos o darse la mano entre compañeros
4. Dar la mano a un huésped o cliente, a menos que éste le extienda el mano primero



5. Mantener otras relaciones con sus compañeros/as que no sean estrictamente de trabajo

### **Políticas y Normas Generales**

1. El Administrador tiene el derecho de buscar en las instalaciones, si existe una sospecha razonable basada en hechos específicos y objetivos de:

- Droga con prescripción no autorizada
- Droga ilegal
- Sustancia controlada

2. Apariencia Física.

#### **Hombres**

- Cabello siempre corto, la cara bien afeitada
- Uñas cortas y siempre limpias
- Uniforme limpio
- Prohibido el uso de aretes o joyas visibles, excepto el aro de matrimonio
- Buena higiene personal
- De tener tatuajes, mantenerlos siempre tapados, que no sean visibles con el uniforme.

#### **Mujeres**

- Cabello siempre recogido, fuera de la cara bien arreglado sin adornos.

- Uñas siempre limpias sin colores o figuras.
- Uniforme siempre limpio
- Joyas discretas, aretes cortos, collares discretos y un máximo de un anillo por mano. Personal de A&B no podrá llevar ninguna joya
- De tener tatuajes, mantenerlos siempre tapados, que no sean visibles con el uniforme.

3. Anticipos de salario: Los anticipos de salario son otorgados únicamente por el Gerente General, y hasta un máximo de dos anticipos anuales por trabajador

#### 4. Regalos:

Ningún trabajador podrá aceptar regalos de ningún tipo (ni dinero o favores) de clientes, proveedores o personal de otros hoteles.

#### 5. Información del Personal

- Cambios en dirección, número de teléfono, persona de contacto en caso de emergencia, estado civil, títulos alcanzados, entre otros, deben ser comunicados al Administrador.

- Esta información es confidencial y queda prohibido divulgarla sin permiso previo del Administrador y el trabajador.

#### 6. Uso de recursos del Hotel

- El uso de computadoras e internet será únicamente para temas del hotel.
- No están permitidas las llamadas telefónicas personales. Si es una emergencia, es necesario pedir permiso al Administrador o a quien lo remplace

7. Visitas personales: Se debe solicitar un permiso previo si el trabajador va a tener una visita no relacionada con el trabajo. Una vez autorizada esta visita, se debe registrar en la Recepción el nombre y número de cédula, y se debe registrar hora de entrada y de salida de la visita. La visita debe estar acompañada a todo momento.

8. Está prohibida la venta de productos, rifas, etc. dentro del hotel sea de terceros o de trabajadores

9. Licencia por fallecimiento: Se concede tres días con remuneración pagada en caso de fallecimiento del cónyuge o convivientes, parientes dentro del segundo grado, de acuerdo al Art. 42 del Código del Trabajo. Se deberá presentar al Administrador copia del acta de defunción

10. Prostitución: Está prohibida la prostitución dentro del hotel. Los huéspedes no podrán recibir visitas dentro de las habitaciones. Únicamente podrán acceder a las habitaciones las personas registradas como huéspedes.

11. Acoso sexual: No se permite el acoso sexual a huéspedes, empleados o proveedores

Acoso Sexual definido por “The National Center of Victims of Crime” como:

“El acoso sexual consiste en emplear una conducta sexual indebida. Esto se puede manifestar en diversas formas, entre las cuales se incluyen:

- El contacto físico, tal como el que agarren, pellizquen o toquen partes del cuerpo de la otra persona; o que den un beso contra la voluntad del otro;
- Los comentarios sexuales, apodos inapropiados, esparcir rumores, hacer bromas sexuales a costa de la persona acosada, dirigir gestos sexuales hacia o acerca de dicha persona.
- Propositiones sexuales tales como sugerir encuentros sexuales, pedir citas amorosas repetidamente después de que la persona acosada haya rechazado el avance.
- Comunicación indeseada: llamadas telefónicas, cartas, correos, mensajes.

Estos son únicamente ejemplos; pueden existir otras conductas que no han sido descritas. Tanto el acosador como la víctima puede ser de género masculino o femenino, y el acoso no tiene necesariamente que ocurrir necesariamente entre individuos del sexo opuesto. El acosador puede ser adulto o adolescente (...)

Bibliografía: Acoso Sexual. (n.d.). Retrieved September 10, 2015.

## **POLÍTICA DE LOST AND FOUND (OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS)**

Los artículos perdidos y encontrados se manejarán de la siguiente manera:

1. Todo artículo encontrado, incluyendo dinero en efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de consumo, etc. se entregará al Administrador, quien etiquetará el artículo y registrará los datos en la bitácora respectiva

2. Libros y Revistas: Se colocarán en el área de vestidores, para que el trabajador que lo desee pueda llevarse.

3. Periódicos, alimentos, bebidas y artículos de uso personal (estos últimos si ya han sido abiertos), se desecharán.

4. Todo artículo, sin límite de precio, se entregará a la persona que lo encontró (sea o no trabajador del hotel) si al cabo de veinte días no es reclamado por el huésped o cliente, sin mediar ningún procedimiento ni solicitud.

5. Para este efecto se registrará la fecha máxima de reclamo en la etiqueta de cada artículo, y se informará al trabajador o a la persona que lo encontró.

6. El trabajador que devuelva un artículo de valor, recibirá una carta de felicitación firmada por el Gerente General y copia de la misma será guardada en su carpeta personal.

### **Jefe de Cocina:**

Crear recetas específicas a la temática del hotel y ambiente, con menús únicos e interesantes. Controlar el área de gastronomía tanto en el restaurante como el bar y el almacén, asegurándose que estén siempre abastecidos.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son poli funcionales.

**-Funciones Principales:**

1. Mantener inventario al día.
2. Entregar pedidos para abastecimiento de productos de cocina.
3. Elaborar menús según temporada.
4. Crear recetas para “tapas” del bar (menú semanal).
5. Elaborar pastelería para almacén.
6. Elaborar lista de vinos y maridaje con menú de tapas.
7. Preparar comida en menú de desayuno, almuerzo, ensaladas frías para bar.
8. Responsable de la comida para el personal.
9. Controlar la calidad de los productos que ingresan como carne de res, aves, pescado y mariscos.
10. Responsable del cumplimiento de las normas de higiene, manipulación de alimentos y las normas de seguridad industrial.
11. Ser responsable de seleccionar productos y proveedores para su departamento.
12. Tener la potestad de rechazar y devolver productos que no cumplen con los estándares.
13. Manejar adecuadamente el costo de su departamento.
14. Dar soluciones rápidas y efectivas a problemas que se pueden presentar durante la operación diaria.
15. Ser responsable del uso adecuado de los equipos en las cocinas.
16. Hacer los pedidos de materiales para la cocina, aprobados por el Administrador.

17. Ser el responsable de la operación correcta del restaurante Bistro, Bar Lounge y Tienda, supervisando el despacho correcto de la comida.

**-Cocinero:**

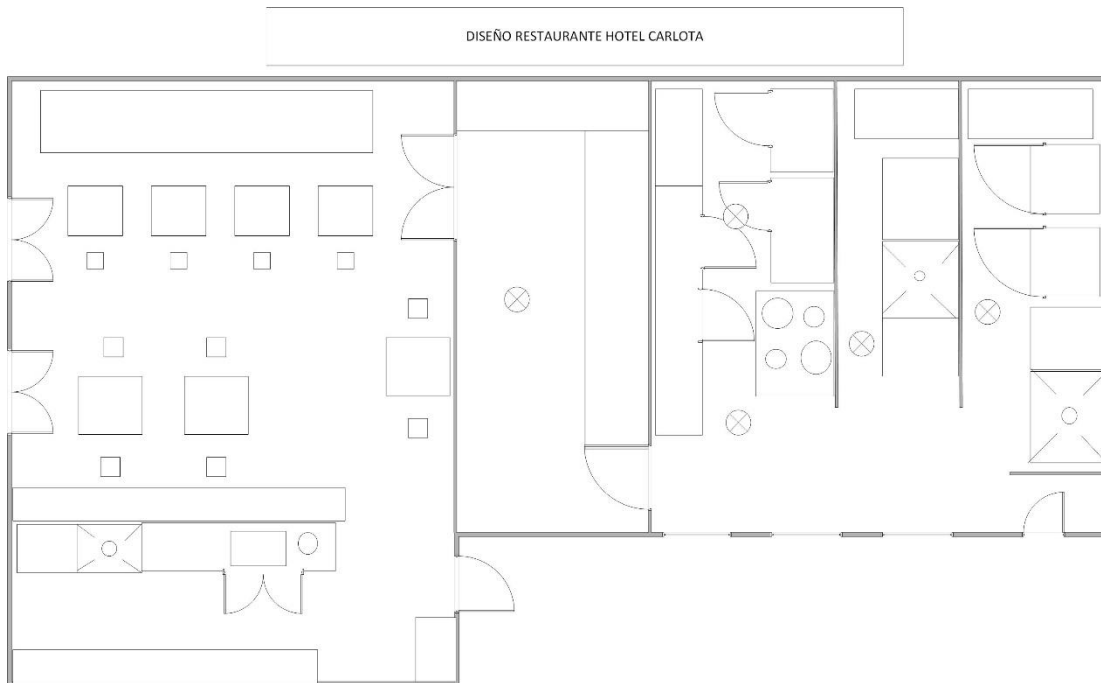
Ayudar al jefe de Cocina en preparación, y elaboración de los diferentes menús.

Dada la estructura y tamaño del hotel, todos los puestos son poli funcionales.

**-Funciones Principales:**

- Mantener inventario al día
- Crear pastelería para almacén
- Preparar y servir desayuno
- Preparar y servir almuerzo
- Limpieza de cocina
- Preparar servicio de bar

## Diseño y Metodología



*Planos 4 Autor: Leonardo Caballeros*

Al ser un lugar colonial se rigen a la prohibición de demolición por lo cual solo deben realizar una remodelación interna y externa, por esta razón la estructura del hotel es de una forma peculiar ya que maneja el espacio necesario para poder trabajar y a su vez el adecuado para la atención de clientes.

El área está distribuida en sala o restaurante, cocina fría, cocina caliente, área de lavado y bodega.

Cada área nos ayuda a satisfacer las necesidades del cliente por lo tanto ya que el espacio del establecimiento es un área protegida, la forma más confiable de mejorar su rendimiento es realizar una reingeniería que cumpla con las correcciones necesarias para que el establecimiento pueda generar un mejor rendimiento.

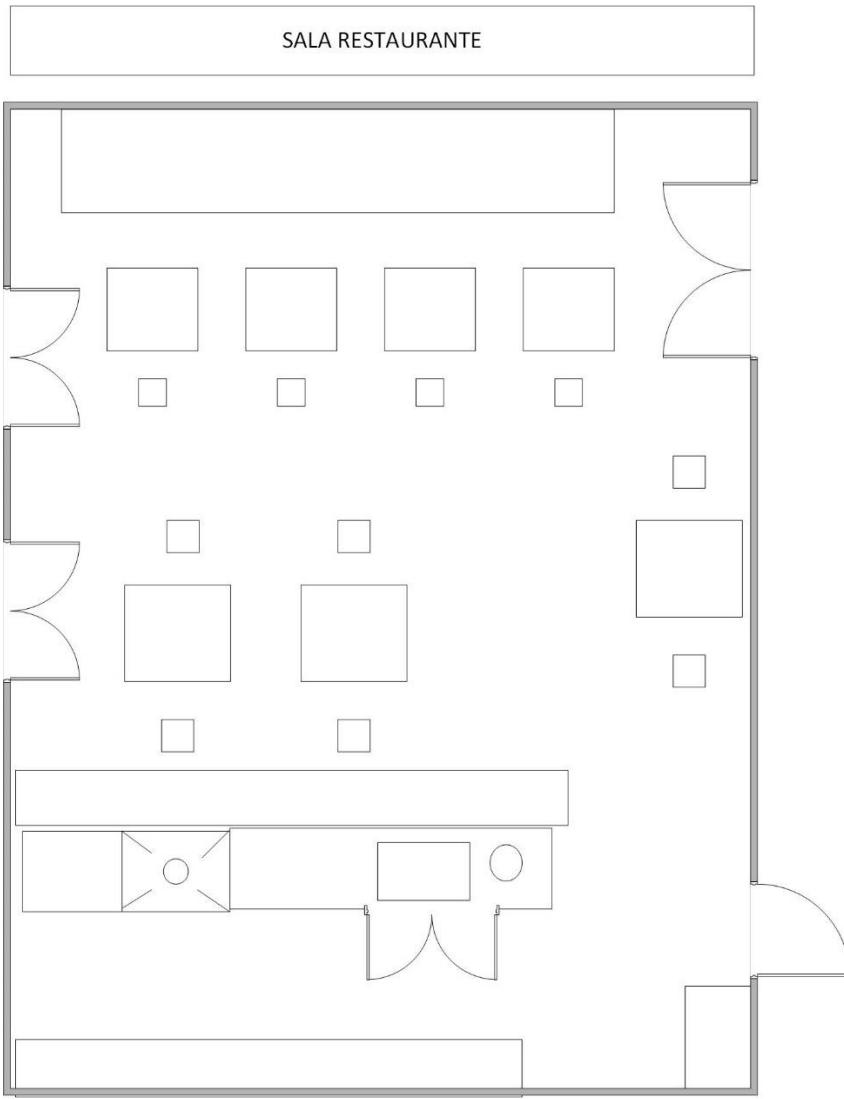
Por tal razón se realizará un control de procesos ya existente los cuales van a ser analizados, con la finalidad de encontrar sus restricciones los cuales nos ayudara a mejorar el producto final y el tiempo de espera del cliente.

### **Diseño:**

#### **Sala:**

El establecimiento cuenta con 7 mesas con un aforo de 14 personas, además la sala del restaurante cuenta con una barra de bebidas la cual incluye bebidas soft, cervezas, jugos, cafés y te.





*Planos 5 Autor: Leonardo Caballeros*

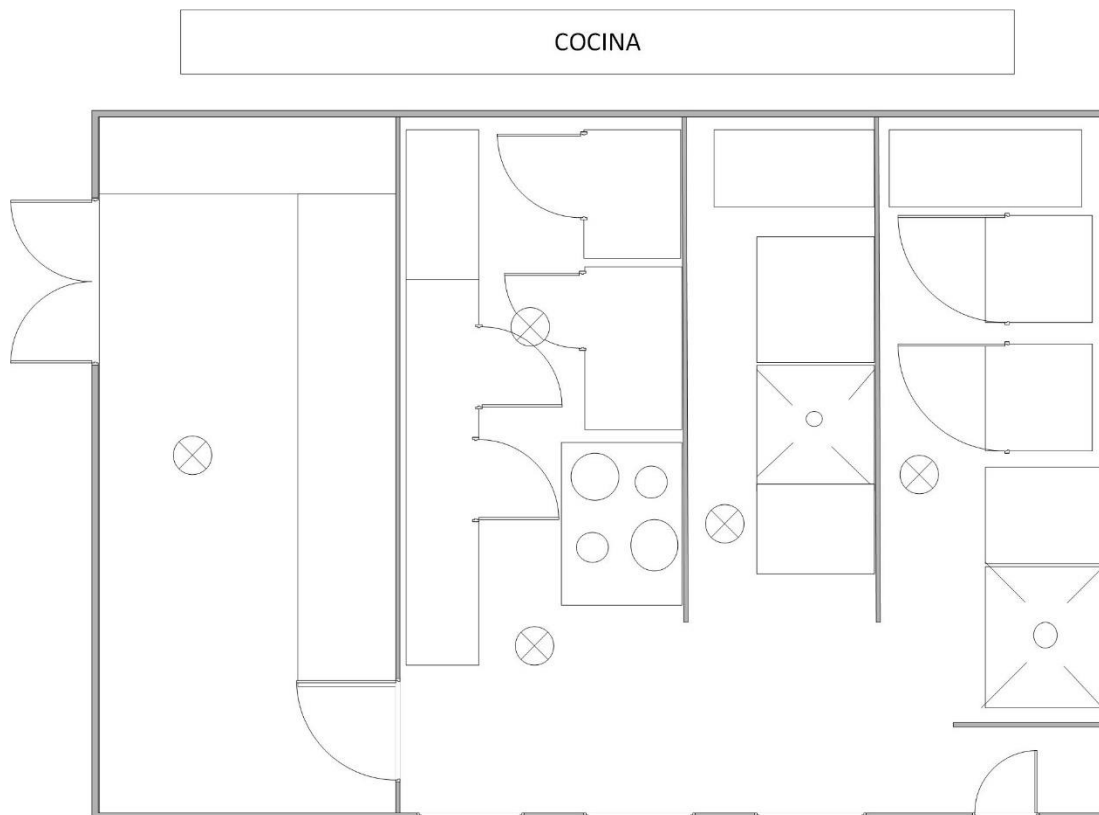
**Cocina:**

El área de cocina está distribuida por cocina fría, cocina caliente, limpieza, y bodega, cada área tiene su función indicada la cual nos ayudara a mejora la atención al cliente.

Al usar las áreas especificadas nos ayuda a tener un control y manejo de producto adecuado de esta forma usamos una cadena de producción adecuada para el establecimiento.

Estas áreas al tener un espacio reducido para la producción es lo suficientemente adecuado para trabajar, pero debemos decir que en un momento que el restaurante este a capacidad máxima de servicio o despacho esto formaría una debilidad para el área ya que no cuenta con lo necesario para atender tal magnitud de capacidad.

Por tal razón es adecuado reestructurar el área para crear una fortaleza de las debilidades ya existentes.



*Planos 6 Autor: Leonardo Caballeros*

### **Área de cocina fría**

En esta área se encarga del manejo de productos para la realización de ensaladas o postres, ya que no requiere el uso de calor o temperatura, de esta manera la temperatura de esta área esta entre los 3°C a los 5°C ya que este lugar es adecuado para preparación de productos fríos.

De esta forma también evitamos la formación de microorganismo, a su vez se debe conocer que este lugar también es el adecuado para terminar preparaciones y ser entregadas al cliente posteriormente en menos de 5 min, ya que es donde se le da los últimos retoques a la preparación.

## **Área de cocina caliente**

Esta área es la encargada de terminar los productos procesados anteriormente los cuales serán entregados al cliente listos y calientes a su vez es el encargado de revisar y supervisar que el producto este óptimo para el consumo del cliente.

Al tener un espacio restringido debemos tener un proceso adecuado para la preparación de los productos ya que dichos productos tienden a tener varias preparaciones, y por la falta de equipos y tecnología actual tenemos varias restricciones al momento de terminar el proceso de preparación.

De tal forma que una vez identificada la restricción procedemos a buscar la solución más factible.

## **Limpieza**

Al ser una cocina pequeña el área de limpieza de utensilios y menaje está en un área estratégica de la cocina por lo que no tiene mayor problema, pero como mencionamos con anterioridad al tener una capacidad completa existen problemas con la producción por falta de herramientas.

## **Bodega**

Al manejar un espacio limitado para el área de bodega, la mejor forma de usar esta restricción es la organización de productos usando métodos PEPS o FIFO, y también con una comunicación con los proveedores ya que son los encargados de entregar el producto y para evitar tener un stock limitado debido al espacio es recomendable abastecerse varias veces por semana de ser necesario.

Caso contrario hacer un pedido que abastezca la producción de la semana.

## **Área de producción**

Esta área es la más importante ya que es la encargada de revisar y preparar la materia prima en un producto semi procesado por luego ser congelado o guardado de forma segura y con todos los protocolos de seguridad alimentaria para evitar proliferación de bacterias, así tendremos un stock de producto ya establecido por porciones y gramajes necesarios para cada producto.

Así las diferentes áreas se unen en una sola ya que en esta es la fusión de todas las áreas para tener un mise place listo para la venta.

## Recetario

CARLÓTA

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
1	Tartar de lomo fino de ternera, sazonado con mostaza de chíá, menta, aguacate, y tierra de remolacha.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
LOMO FINO DE RES cocido a 42° de 30 a 38 min.	0,3	kg	7	2,10	Picar en brunoise el lomo cocido; Juntar en un bolw la s/p el zumo de limon, cebolla, 20 gr de la mostaza y sazonar el lomo picado; para el montaje usar las hojas de cilantro y menta, agucate en cubos, tierra de remolacha, terminar saseando con 20 gr de mostaza.	
SAL	0,005	kg	0,6	0,00		
PIMIENTA	0,003	kg	3,12	0,01		
HOJA DE CILANTRO Fresco pequeñas	0,01	kg	1	0,01		
ZUMO DE LIMON MEYER	0,005	l	1	0,01		
CEBOLLA PAITEÑA picada en brunoise	0,01	kg	1	0,01		
MOSTAZA DE CHIA	0,03	l	2,5	0,08		
MENTA	0,005	kg	1	0,01		
AGUACATE FRESCO	0,015	kg	2	0,03		
TIERRA DE REMOLACHA	0,004	kg	74	0,30		
TOTAL				2,54		
MARGEN DE ERROR 5%				0,13		
TOTAL COSTO				2,67		
VALOR VENTA				8,09		
VALOR BENEFICIO				5,42		

CARLÓTA

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
1,1	MOSTAZA DE CHIA				Entrada	18
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
SEMILLAS DE MOSTAZA	0,2	kg	5	1,00	Licuar todos los ingredientes hasta lograr una emulsion, a escepcion de la semillas de chia que agregaremos al final del licuado.	
VINAGRE DE MANZANA	0,1	ml	8,96	0,90		
SAL	0,005	kg	0,6	0,00		
PIMIENTA	0,007	kg	3,13	0,02		
AZUCAR	0,03	kg	0,81	0,02		
AJO EN POLVO	0,01	kg	4,86	0,05		
SEMILLA DE CHIA tostada con s/p	0,03	kg	0	0,00		
MOSTAZA	0,16	kg	2,4	0,38		
				0,00		
TOTAL				2,38		
MARGEN DE ERROR 5%				0,12		
TOTAL COSTO				2,50		

CARLÓTA

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
1,2	MOSTAZA DE CHIA				Entrada	50
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
REMOLACHA EN LAMNAS DELGADAS(0.2)	0,25	kg	1	0,25	Realizar un almibar 50/50 % de agua vs azucar; remojar las laminas de remolacha en el almibar 10 min. Retirar del almibar y colocar sobre un silpad, deshidratar a 100°C hasta que la remolacha este crujiente, enfiar y procesar.	
AZUCAR	0,35	kg	0,81	0,28		
AGUA	0,35	l	0,5	0,18		
TOTAL				0,71		
MARGEN DE ERROR 5%				0,04		
TOTAL COSTO				0,74		

Imagen 19 Receta 1. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
2	Tartar de hongos de temporada impregnados en miel de cítricos acompañados de rabanos en texturas.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
champiñones frescos en brunoise	0,1	kg	7	0,70	Juntar en una bolsa de vacío los 3 tipos de hongos, la miel, 40 gr de la vinagreta, s/p, empacar al vacío y reposar en frío por 15 min. Para el montaje disponer los hongos, gotas de vinagreta, slice de rabano y los brotes.	
hongos portovelo en cubos de 1 cm x 1 cm	0,1	kg	9,48	0,95		
hongos secos molidos	0,1	kg	9,48	0,95		
miel de cítricos	0,02	l	2,3	0,05		
rabanos en laminas de 1mm, mantener en agua fría	0,02	kg	1	0,02		
vinagreta de rabano	0,03	l	2,75	0,08		
brotes de rabano	0,005	kg	15	0,08		
sal	0,004	kg	0,6	0,00		
pimienta	0,001	kg	3,12	0,00		
TOTAL				2,83		
MARGEN DE ERROR 5%				0,14		
TOTAL COSTO				2,97		
VALOR VENTA				8,99		
VALOR BENEFICIO				6,02		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
2,1	MIEL DE CITRICOS				Entrada	78
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
limon zumo	0,2	ml	7	1,40	Realizar un almibar con el agua, azucar, hoja de naranja, s/p, cebolla, cilantro, albahaca, asta alcanzar 125° C; apagar y mezclar con los zumos de cítricos, colar y guardar.	
naranja zumo	0,2	ml	1	0,20		
mandarina zumo	0,2	ml	1	0,20		
lima zumo	0,2	ml	1	0,20		
hojas naranja	0,005	gr	1	0,01		
azucar morena	0,05	gr	0,8	0,04		
agua	0,25	ml	0,5	0,13		
sal	0,005	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,005	gr	3,12	0,02		
hojas de cebolla perla	0,002	gr	1,49	0,00		
tallos de cilantro	0,03	gr	1	0,03		
hojas de albahaca	0,01	gr	1	0,01		
TOTAL				2,19		
MARGEN DE ERROR 5%				0,11		
TOTAL COSTO				2,30		

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
2,2	VINAGRETA DE RABANOS				Entrada	27		
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros								
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
rabanos	0,1	gr	1	0,10	Realizar un almibar con el agua, azucar, hoja de naranja, s/p, cebolla, cilantro, albahaca, asta alcanzar 125° C; apagar y mezclar con los zumos de cítricos, colar y guardar.			
aceite de oliva o girasol	0,2	ml	6,98	1,40				
agua	0,05	ml	0,5	0,03				
azucar	0,08	gr	0,8	0,06				
sal	0,01	gr	0,4	0,00				
pimienta	0,005	gr	3,12	0,02				
vinagre de frutas	0,1	ml	8,96	0,90				
miel de abeja	0,01	ml	12,7	0,13				
TOTAL				2,63				
MARGEN DE ERROR 5%				0,13				
TOTAL COSTO				2,76				

Imagen 20 Receta 2. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3	Laminas de trucha curada en casa con finas hiervas, zanahorias organicas, crema de ajo y limon, servido con crocantes de aji dulce				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
trucha	0,25	kg	7,71	1,93	- Realizar el emplatado en un plato tendido. - Colocar los ingredientes terminados de forma organizada	
curada	0,25	kg	2,74	0,69		
zanahorias organicas glaceadas	0,08	kg	2,31	0,18		
crema de ajo y limon	0,04	kg	2,54	0,10		
touille de aji	0,03	kg	1,71	0,05		
TOTAL				2,95		
MARGEN DE ERROR 5%				0,15		
TOTAL COSTO				3,10		
VALOR VENTA				9,39		
VALOR BENEFICIO				6,29		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,1	CURADO				Entrada	22
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
Vino blanco	0,25	l	1	0,25	Mezclar los ingredientes. Dejar reposar	
panceta	1	kg	1,75	1,75		
sal	0,5	kg	0,5	0,25		
hinojo	0,02	kg	5,35	0,11		
perejil seco	0,02	kg	0,4	0,01		
cilantro	0,02	kg	3,12	0,06		
albahaca	0,02	kg	8,96	0,18		
TOTAL				2,61		
MARGEN DE ERROR 5%				0,13		
TOTAL COSTO				2,74		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,2	ZANAHORIAS GLACEADAS				Entrada	27
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
zanahorias baby	0,5	kg	3	1,50	Mezclar los ingredientes. Dejar reposar	
azucar	0,05	kg	0,8	0,04		
sal	0,008	kg	0,4	0,00		
pimienta	0,005	kg	3,12	0,02		
mantequilla	0,05	kg	7,45	0,37		
leche	0,05	kg	3,12	0,16		
funda de vacio	1	uni	0,11	0,11		
TOTAL				2,20		
MARGEN DE ERROR 5%				0,11		
TOTAL COSTO				2,31		



Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,3	CREMA DE AJO Y LIMON				Entrada	70
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
ajo	0,3	kg	1	0,30	Colocar en una licuadora los ingredientes con excepción del aceite; Licuar los ingredientes y colar el aceite en forma de hijo hasta formar una emulsion.	
claras de huevo	2	unid	0,23	0,46		
aceite	0,5	kg	2,84	1,42		
zum de limon merey	0,02	kg	1	0,02		
ralladura de limon meyer	0,2	kg	1	0,20		
sal	0,002	kg	0,4	0,00		
pimienta	0,005	kg	3,12	0,02		
	TOTAL			2,42		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,12		
	TOTAL COSTO			2,54		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
3,4	TOUILLE DE AJI				Entrada	80
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
mantequilla	0,1	gr	7,45	0,75	Mezclar los ingredientes hasta formar una maza. Estirar la mezcla en una lamina de silicona, Hornear por 20 min a 180g.	
azucar	0,1	ml	0,8	0,08		
harina	0,1	gr	0,6	0,06		
claras	3	gr	0,23	0,69		
pure de aji	0,05	gr	1	0,05		
	TOTAL			1,63		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,08		
	TOTAL COSTO			1,71		

Imagen 21 Receta 3. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota							
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES	
4	PULPO BAÑADO EN JUGO DE LIMON, MANI Y CILANTRO ACOMPAÑADO DE AGUACATE Y TOMATES CHERRYS CON CORAZONES DE LECHUGA.				Entrada	1	
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES		CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
pulpo cocido en slice		0,2	gr	17,38	3,48	Disponer en el plato de servicio todos los ingredientes cubrir con la leche y decorar con corazones de lechuga, aguacate, tomates y brotes de cilantro.	
leche de tigre de pulpo		0,2	gr	1,5	0,30		
tomate cherrys en slice gruesos		0,03	gr	3,8	0,11		
corazones de lechuga		0,12	gr	0,9	0,11		
aguacate en cubos		0,05	gr	2	0,10		
brotes de cilantro		0,15	gr	2,5	0,38		
		TOTAL			4,47		
		MARGEN DE ERROR 5%			0,22		
		TOTAL COSTO			4,70		
		VALOR VENTA			14,23		
		VALOR BENEFICIO			9,54		

Hotel boutique Carlota							
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES	
4,1	LECHE DE TIGRE DE PULPO				Entrada	1	
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES		CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
caldado de pulpo		0,15	l	7,45	1,12	Licuar bien los ingredientes, rectificar s/p/c, pasar por un tamiz o sedazo.	
cebolla paiteña		0,02	gr	1	0,02		
ajo		0,005	gr	2	0,01		
cilantro		0,015	gr	1	0,02		
mani fresco salado		0,04	gr	4	0,16		
zumo de limon meyer		0,03	l	1	0,03		
sal		0,008	gr	0,4	0,00		
pimienta		0,005	gr	3,13	0,02		
comino		0,004	gr	13,26	0,05		
		TOTAL			1,42		
		MARGEN DE ERROR 5%			0,07		
		TOTAL COSTO			1,50		

Imagen 22 Receta 4. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5	LOCRO QUITIÑO: CREMA DE PAPA Y ACHIOTE, ACOMPAÑADA DE PAPAS ROSTIZADAS, AGUACATE, CHOCHOS, CHULPI, AJÍ ENCURTIDO, QUESO RALLADO Y MAPAHUIRA.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
crema de papa	0,3	l	6,29	1,89	1. servir la sopa de base y acompañar con sus guarniciones por encima de la crema; además servir en un cuenco aparte los chochos con el chulpi. 2. servir la sopa acompañada de una barra de guarniciones para armar a su gusto.	
papa chola en cubos	0,1	gr	2,07	0,21		
aguacate	0,05	gr	2	0,10		
chochos marinados	0,05	gr	0,89	0,04		
chulpi	0,05	gr		0,00		
ají encurtido en slice	0,02	gr	3,8	0,08		
queso fresco rallado	0,08	gr	7	0,56		
mapahuira	0,05	gr	2,84	0,14		
TOTAL				3,02		
MARGEN DE ERROR 5%				0,15		
TOTAL COSTO				3,17		
VALOR VENTA				9,60		
VALOR BENEFICIO				6,43		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,1	CREMA DE PAPA				Entrada	17
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
cebolla blanca	0,6	gr	1	0,60	Realizar un refrito con las cebollas, achiote, ajo, s/p/c. cuando este listo el refrito sobre la misma olla incorporar las papas y dorar asta obtener una caramelizacion en el fondo de la olla, desglasar con agua asta cubrir las papas y agregar el bouquet de aromas(ramas de cilantro, ají asado, hojas de cebolla blanca), cocinar asta deshacer las papas y tener una crema espesa de papas, en este punto agregar la leche y la crema. rectificar s/p.	
aceite de achiote	0,3	l	5,76	1,73		
cebolla pañeña	0,25	gr	1	0,25		
ramas de cilantro	0,15	gr	1	0,15		
ajo picado	0,03	gr	2	0,06		
ají asado	0,02	gr	2	0,04		
recortes de papa chola	1,5	gr	0,8	1,20		
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,005	gr	3,13	0,02		
comino	0,01	gr	13,26	0,13		
leche entera	2	l	0,8	1,60		
crema de leche	0,3	l	0,7	0,21		
TOTAL				5,99		
MARGEN DE ERROR 5%				0,30		
TOTAL COSTO				6,29		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,2	PAPAS ROSTIZADAS				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
papas chola en dados 1.5x1.5 cm	0,5	gr	0,8	0,40	Disponer en una lata de horno las papas sazonadas con el resto de ingredientes, bañar con una capa fina de aceite y cocinar en horno ALTO(190°) asta que esten doradas y cocidas.	
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,005	gr	3,13	0,02		
oregano en polvo	0,007	gr	19,8	0,14		
aceite de girasol	0,3	l	4,72	1,42		
TOTAL				1,97		
MARGEN DE ERROR 5%				0,10		
TOTAL COSTO				2,07		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,3	CHOCOS MARINADOS				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
chochos pelados	0,25	gr	2,8	0,70	marinar los chochos pelados con cilantro, sal, ralladura de limon y aceite de girasol.	
cilantro picado	0,03	gr	1	0,03		
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
ralladura de limon meyer	0,015	gr	1	0,02		
aceite de girasol	0,02	L	4,72	0,09		
TOTAL				0,84		
MARGEN DE ERROR 5%				0,04		
TOTAL COSTO				0,89		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,4	AJI ENCURTIDO				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
aji criollo	0,2	gr	1	0,20	realizar un almibar con el vinagre, agua y azucar; al almibar listo incorporar los ajies desaguados por 1 dia y cortado en slice y ramas de tomillo; enfriar y guardar la conserva.	
azucar	0,14	gr	0,8	0,11		
agua	0,1	l	0,5	0,05		
vinagre	0,1	l	2,5	0,25		
TOMILLO	0,01	gr	87,6	0,88		
TOTAL				1,49		
MARGEN DE ERROR 5%				0,07		
TOTAL COSTO				1,56		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
5,5	MAPAHUIRA				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
ajo	0,06	gr	2	0,12	licuar todos los ingredientes asta obtener una pasta, agregar a una paila junto con la carne de cerdo y la manteca, cocinar a llama media aproximadamente 2 horas asta obtener la mapahuira.	
cebolla paiteña	0,2	gr	1	0,20		
cebolla blanca	0,2	gr	1	0,20		
manteca de cerdo	0,1	gr	2,66	0,27		
cerveza	0,2	l	1,5	0,30		
sal	0,02	gr	0,4	0,01		
pimienta	0,005	gr	3,13	0,02		
comino	0,007	gr	13,26	0,09		
retazos de cerdo con hueso	1	gr	1,5	1,50		
TOTAL				2,70		
MARGEN DE ERROR 5%				0,14		
TOTAL COSTO				2,84		

Imagen 23 Receta 5. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
6	ENSALADA DE QUINOA				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>	Leonardo Caballeros					
<b>INGREDIENTES</b>	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
quinoa cocida al dente	0,38	gr	3,5	1,33	Realizar una vinagreta con los zumos de cítricos s/p y aceite de girasol en licuador; por otro lado mezclar los dados de aguacate con las finas hierbas; y para el armado de la ensalada juntar todos los ingredientes y marinar con la vinagreta. Servir la ensalada junto con hojas verdes.	
aguacate en dados 2 x 2 cm	0,4	gr	2	0,8		
toque troceado	0,05	gr	3	0,15		
nuez rallada	0,03	gr	3,8	0,114		
aceite aguacate	0,035	l	9	0,315		
tomates concasse	0,1	gr	1	0,1		
tomates confit	0,05	gr	1	0,05		
finas hierbas	0,015	gr	1	0,015		
brotos de cilantro	0,006	gr	2,5	0,015		
zumolimon meyer	0,03	l	2	0,06		
zumolimon sutil	0,015	l	1	0,015		
zumonaranja	0,03	l	1	0,03		
sal	0,009	gr	0,4	0,0036		
pimienta	0,007	gr	3,13	0,02191		
aceite de girasol	0,25	l	4,72	1,18		
	TOTAL			4,20		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,21		
	TOTAL COSTO			4,41		
	VALOR VENTA			13,36		
	VALOR BENEFICIO			8,95		

Imagen 24 Receta 6. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7	Chanco organico de 45 días confitado y rostizado, mote pillo en casa, acompañado de "agrio" de cerveza y emulsion de maduro.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
chanco	0,25	gr	3,87	0,97	Colocar sobre un plato, colocar la emulsión de maduro en la base del plato, agregar el chanco confitado sobre la emulsión de maduro, colocar el mote pillo, agregar el agerio de cerveza en ramequin.	
mote pillo	0,15	gr	3,71	0,56		
agrio de cerveza	0,03	gr	1,76	0,0528		
emulsion de maduro	0,05	gr	2,56	0,128		
TOTAL				1,70		
MARGEN DE ERROR 5%				0,09		
TOTAL COSTO				1,79		
VALOR VENTA				5,42		
VALOR BENEFICIO				3,63		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,1	CHANCHO CONFITADO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
cochinillo	1	gr	2,5	2,50	Macerar el cochinillo con todos los ingredientes durante un mínimo de una hora en refrigerar. Hornear el cochinillo duante 7 horas a 120°	
ajo machacado	0,06	gr	2	0,12		
sal en grano molido	0,05	gr	4,8	0,24		
pimienta en grano molida	0,04	gr	3,13	0,13		
comino en grano molido	0,02	gr	3,26	0,07		
achiotte en grano	0,005	gr	5,7	0,03		
manteca de cero	0,05	gr	2,66	0,13		
cerveza	0,25	l	1,75	0,44		
zum de naranja	0,02	l	1	0,02		
zum de limon	0,015	l	1	0,02		
TOTAL				3,68		
MARGEN DE ERROR 5%				0,18		
TOTAL COSTO				3,87		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,2	MOTE PILLO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
mote	0,25	gr	1,94	0,49	Realizar un refrito con la mantequilla, agregar el mote, posterior agregar el huevo, sal y pimienta, por ultimo colocar crema de leche para dar humedad.	
mantequilla	0,015	gr	7	0,11		
sal	0,005	gr	0,4	0,00		
huevo	0,012	gr	0,24	0,00		
queso	0,115	ml	0,35	0,04		
crema de leche	0,5	gr	5,7	2,85		
cebolla perla	0,05	gr	1	0,05		
TOTAL				3,54		
MARGEN DE ERROR 5%				0,18		
TOTAL COSTO				3,71		

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
7,3	AGRIO DE CERVEZA				Entrada	4		
<b>AUTOR:</b>	Leonardo Caballeros							
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
tomate concasse	0,08	gr	1	0,08	Mezclar todos los ingredientes en un bowl y dejar reposar en refrigeracion.			
cebolla paitaña en pluma	0,08	gr	1	0,08				
cebollin picado fino	0,08	gr	1	0,08				
aji brunoise	0,01	gr	1	0,01				
cilantro picado fino	0,03	gr	1	0,03				
perejil picado fino	0,02	gr	1	0,02				
zum de naranja	0	gr	1	0,04				
zum de limon sutil	0	gr	1	0,03				
vinagre blanco	0,015	gr	2,5	0,04				
acife de oliva	0,2	gr	4,76	0,95				
paneka	0,1	gr	1,75	0,18				
cerveza	0,08	gr	1,75	0,14				
TOTAL				1,67				
MARGEN DE ERROR 5%				0,08				
TOTAL COSTO				1,76				

Hotel boutique Carlota								
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES		
7,4	EMULSIÓN DE MADURO				Entrada	4		
<b>AUTOR:</b>	Leonardo Caballeros							
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION			
pure de maduro	0,08	gr	0,42	0,03	Mezlar los dos productos hasta lograr la emulsion .			
mayonesa	0,04	gr	1,26	0,05				
TOTAL				0,08				
MARGEN DE ERROR 5%				0,00				
TOTAL COSTO				0,09				
VALOR VENTA				3,83				
VALOR BENEFICIO				2,56				

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,5	MAYONESA				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>	Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
huevos	0,05	gr	0,24	0,01	Mezlar los dos productos hasta lograr la emulsion.	
aceite	0,25	gr	4,76	1,19		
sal	0,01	gr	0,04	0,00		
TOTAL				1,20		
MARGEN DE ERROR 5%				0,06		
TOTAL COSTO				1,26		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
7,6	PURE DE MADURO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>	Leonardo Caballeros					
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
maduro	0,2	gr	1	0,20	Cocinar el maduro con el resto de los ingredientes. Cuando el maduro este completamente cocido, lo escurrimos y lo procesamos hasta obtener un pure. Tamizar y volver a prosesar.	
ajo machacado	0,02	gr	2	0,04		
sal en grano molido	0,005	gr	4,8	0,02		
pimienta en grano molida	0,005	gr	3,13	0,02		
agua	0,25	l	0,5	0,13		
TOTAL				0,40		
MARGEN DE ERROR 5%				0,02		
TOTAL COSTO				0,42		

Imagen 25 Receta 7. Elaborado Por: Leonardo Caballeros



Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8	SECO DE CHIVO, SERVIDO CON AGUACATE.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
Seco de chivo en trozos	0,2	gr	16,88	3,38	Armar en un plato tendido, dispones sobre la base el arroz, el guacamole y por encima distribuido los pedazos de seco de chivo decorar con puntos de guacamole.	
Guacamole	0,1	gr	0,87	0,09		
Arroz	0,15	gr	1,4	0,21		
Pure de maduro	0,05	gr	2,56	0,13		
	TOTAL			3,80		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,19		
	TOTAL COSTO			3,99		
	VALOR VENTA			12,09		
	VALOR BENEFICIO			8,10		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8,1	SECO DE CHIVO				Entrada	10
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
carne de borrego	2	gr	7	14,00	Hacer un refrito con los vegetales; por otro lado dorar los pedazos de carne con sal, pimienta y comino; incorporar los pedazos de carne dorados en el refrito y sudar, incorporar los líquidos y el bouquet de aromas. Cocinar en olla de presión por 40 min, o en cocción lenta por 3 horas. cuando este listo retirar los trozos de carne y procesar la salsa para acompañar.	
cebolla paitaña brunoise	0,2	gr	1	0,20		
pimiento verde brunoise	0,2	gr	1	0,20		
zanahoria brunoise	0,2	gr	1	0,20		
ajo	0,07	gr	2	0,14		
tomate riñon rallado	0,15	gr	1	0,15		
zum de naranjilla	0,13	l	1	0,13		
cerveza	0,13	l	1,75	0,23		
apio en brunoise	0,2	gr	1	0,20		
ramas de cilantro	0,05	gr	1	0,05		
aceite de achote	0,1	l	5,76	0,58		
	TOTAL			16,07		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,80		
	TOTAL COSTO			16,88		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8,2	GUACAMOLE				Entrada	6
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
aguacates	0,6	gr	1	0,60	Aplastar los aguacates junto con el zumo, sal y pimienta, una ves aplastado poner la cebolla y el cilantro picado.	
zum de limon meyer	0,1	l	1	0,10		
cilantro	0,05	gr	1	0,05		
sal	0,01	gr	0,4	0,00		
pimienta	0,007	gr	3,13	0,02		
cebolla pañeña brunoise fino	0,05	gr	1	0,05		
TOTAL				0,83		
MARGEN DE ERROR 5%				0,04		
TOTAL COSTO				0,87		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
8,3	PURE DE MADURO				Entrada	4
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
maduro	0,2	gr	1	0,20	Cocinar el maduro con el resto de los ingredintes. Cuando el maduro este completamente cocido, lo escurrimos y lo procesamos hasta obtener un pure. Tamizar y volver a procesar.	
ajo machacado	0,02	gr	2	0,04		
sal en grano molido	0,005	gr	4,8	0,02		
pimienta en grano molida	0,005	gr	3,13	0,02		
agua	0,25	l	0,5	0,13		
TOTAL				0,40		
MARGEN DE ERROR 5%				0,02		
TOTAL COSTO				0,42		

Imagen 26 Receta 8. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9	Fondu de chocolate y helado de vainilla, acompañado de galletas de la casa y frutas carbonatadas.				Entrada	1
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
fondu de chocolate	0,15	ml	16,36	2,45	Servir una taza de fondu junto a un plato que contiene: un kenel de helado de vainilla, galletas y frutas para remojar o bañar.	
helado de vainilla de la casa	0,1	gr	4	0,40		
galletas de la casa	0,075	gr	3,54	0,27		
uvas sin semillas lavadas	0,035	gr	3,5	0,12		
uvillas lavadas	0,03	gr	2	0,06		
TOTAL				3,30		
MARGEN DE ERROR 5%				0,17		
TOTAL COSTO				3,47		
VALOR VENTA				10,51		
VALOR BENEFICIO				7,04		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9,1	HELADO DE VAINILLA				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
yemas	0,2	gr	3,5	0,70	Realizar una crema inglesa, hervir la leche junto con la vaina de vainilla, crema de leche, 125 gr de azucar blanca y mil de abeja; por otro lado mezclar, 125gr de azucar con la yemas. Agregar la leche a las yemas, meclar y volver a la olla. Volumen bajo hasta llegar a la temperatura 82 - 84°. retirar del fuego y enfriar. colocar la mezcla en la maquina de helado y poner a funcionar hasta conseguir el punto deseado.	
vaina de vainilla	1	unidad	1	1,00		
leche	0,85	l	1	0,85		
crema de leche	0,15	l	0,4	0,06		
azucar blanca	0,25	gr	3,13	0,78		
miel de abeja	0,01	l	1	0,01		
TOTAL				3,40		
MARGEN DE ERROR 5%				0,17		
TOTAL COSTO				3,57		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9,2	GALLETAS DE LA CASA				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
mantequilla	0,3	gr	7,45	2,24	Realizar una crema inglesa, hervir la leche junto con la vaina de vainilla, crema de leche, 125 gr de azucar blanca y mil de abeja; por otro lado mezclar, 125gr de azucar con la yemas. Agregar la leche a las yemas, meclar y volver a la olla. Volumen bajo hasta llegar a la temperatura 82 - 84°. retirar del fuego y enfriar. colocar la mezcla en la maquina de helado y poner a funcionar hasta conseguir el punto deseado.	
azucar	0,35	gr	0,8	0,28		
harina	0,6	gr	1,2	0,72		
yemas	0,025	gr	3,5	0,09		
aceite	0,01	gr	4,76	0,05		
TOTAL				3,37		
MARGEN DE ERROR 5%				0,17		
TOTAL COSTO				3,54		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
9,3	FONDEU DE CHOCOLATE				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
chocolate 55% picado	1	gr	12	12,00	Diluir a baño maria el chocolate y la mantequilla hasta lograr una mezcla homogenea de los dos. No exeder 40° al diluir los ingredientes	
mantequilla	0,15	gr	7	1,05		
crema de leche	0,3	l	7	2,10		
cacao en polvo	0,05	gr	8,7	0,44		
TOTAL				15,59		
MARGEN DE ERROR 5%				0,78		
TOTAL COSTO				16,36		

Imagen 27 Receta 9. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10	Cujada de higos con queso, acompañada de espumilla de naranjilla				Entrada	1
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
cujada de higos con queso	0,1	gr	19,64	1,96	Servir un pedazo de cuajada junto con higo fresco, dulce de higos y crumble. Acompañar todo esto con un shot de espumilla.	
espumilla de naranjilla	0,05	gr	0,39	0,02		
higos frescos cortados en mitades	0,03	gr	7	0,21		
dulce de higos en cubos 1x1 cm	0,025	gr	7	0,18		
miel de higos	0,01	ml	2,5	0,03		
crumble de leche	0,04	gr	1,06	0,04		
	TOTAL			2,44		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,12		
	TOTAL COSTO			2,56		
	VALOR VENTA			7,75		
	VALOR BENEFICIO			5,19		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10,1	CUAJADA DE HIJOS CON QUESOS				Entrada	20
<b>AUTOR:</b> Leonardo Caballeros						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
queso crema	1	gr.	7	7,00	Mezclar la galleta con la mantequilla, hornear en un molde durante 10 min a 180°, enfriar. Sobre esta base de galleta colocar la mezcla de: queso crema batido con azúcar, crema de leche y gelatina(4% del peso de la mezcla anterior, hidratado en 7 a 1 y disuelto 20 seg en microondas). Reposar en refrigeración durante 1 hora. Ya frío y sólido colocar dulce de higos procesado.	
gelatina sin sabor activa	0,05	gr.	1,8	0,09		
crema de leche	0,3	gr.	7	2,10		
azúcar	0,3	gr.	0,8	0,24		
dulce de higos	0,5	gr.	4,54	2,27		
galleta de la casa molda	1	gr.	3,54	3,54		
mantequilla	0,5	gr.	7	3,50		
	TOTAL			18,74		
	MARGEN DE ERROR 5%			0,94		
	TOTAL COSTO			19,68		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10,2	ESPUMILLA DE NARANJILLA				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
claras	0,1	gr	1,5	0,15	Diluir la azucar en las claras a baño maria, agregar el zumo de limon, retirar del calor y batir en maquina velocidad media hata enfriar, una vez frio agregar zumo de naranjilla hasta llegar a sabor deseado.	
azucar blanca	0,2	gr	0,8	0,16		
zumo de limon	0,01	ml	1	0,01		
zumo de naranjilla cocido	0,055	ml	1	0,06		
TOTAL				0,38		
MARGEN DE ERROR 5%				0,02		
TOTAL COSTO				0,39		

Hotel boutique Carlota						
FICHA N°	NOMBRE RECETA				CATEGORIA	PORCIONES
10,3	CRUMBLE DE LECHE				Entrada	20
<b>AUTOR:</b>		Leonardo Caballeros				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO KG	COSTO RECETA	PROCESO DE PREPARACION	
leche en polvo	0,04	gr.	7,45	0,30	Mezclar todo en maquina utilizando el escudo durante tres minutos; esparsir sobre una lata manualmente migajas de distintos tamaños. Hornear 180° - 10 min	
harina	0,1	gr.	1,2	0,12		
mantequilla	0,07	gr.	7	0,49		
azucar	0,06	gr	0,8	0,05		
copos de avena	0,06	gr	0,8	0,05		
rayadura limon	0,005	gr	1	0,01		
TOTAL				1,01		
MARGEN DE ERROR 5%				0,05		
TOTAL COSTO				1,06		

Imagen 28 Receta 10. Elaborado Por: Leonardo Caballeros

## Permisos de funcionamiento

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE LAS  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS (LUAE) No. 0412478**

**2019**

EL GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, CONFIERE LA PRESENTE LICENCIA

Número Trámite	2018WEBLUAE01277	RAET (N° Patente)	435145
Número Licencia	225835	Predio Local	29431
Razón Social	HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA HBCARLOTA CIA LTDA	Procedimiento	Ordinario - CATEGORIA 2
Nombre Comercial	CARLOTA		
Número RUC	1792591049001		
Dirección	CENTRO HISTÓRICO - GONZALEZ SUAREZ / BENALCAZAR / N8-26 / MEJIA		

Código CIU	Actividad Económica	No. ICUS
55100101	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOTELES.	256603 CS7A

**AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS INCLUIDAS EN LA PRESENTE LUAE** **VIGENCIA HASTA: 31/12/2020**

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE BOMBEROS: 837711307438  
 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE TURISMO: 0002140

**LA PRESENTE LICENCIA NO EXIME AL ESTABLECIMIENTO DE POSIBLES SANCIONES POR DESACATO A LAS ORDENANZAS METROPOLITANAS VIGENTES**

a presente LUAE podrá ser extinguida por la Autoridad Administrativa Competente, cuando hubiere sido emitida sin cumplir con los requisitos establecidos en las normas administrativas o reglas técnicas que le hubieren sido aplicadas.  
 El establecimiento queda sujeto a supervisiónes periódicas de las condiciones de funcionamiento.  
 El documento debe exhibirse obligatoriamente en un lugar visible.  
 Quito, 25 de febrero del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Anabel Virasmilla Aguirre  
 Administradora Titular CENTRO

Página 1 de 1

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TURISMO No: PUIOAJ-00000622

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo, Reglamentos, Convenios de Descentralización de competencias entregadas por el Gobierno Central y Ordenanzas Metropolitanas vigentes, y una vez que ha verificado el cumplimiento de la normativa turística aplicable a su actividad económica, concede el presente CERTIFICADO DE REGISTRO DE TURISMO al establecimiento denominado:

" CARLOTA "

PROPIETARIO:	HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA HBCARLOTA CIA LTDA
REPRESENTANTE LEGAL :	SOLINES MORENO RENATO OLIBER
R.U.C:	1792594049001
PATENTE MUNICIPAL Nro.:	435145
ACTIVIDAD TURÍSTICA:	ALOJAMIENTO
TIPO:	HOTEL
CATEGORÍA:	4 ESTRELLAS
CAPACIDAD DEL ESTABLECIMIENTO:	12 HABITACIONES / 24 PLAZAS
DIRECCIÓN:	BENALCÁZAR N6-26 Y MEJÍA
ADM. ZONAL:	MANUELA SÁENZ
REGISTRO ORIGINAL:	19 de septiembre de 2016

Quito, DM a 04 de diciembre de 2018

VERÓNICA SEVILLA

GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO

- El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas será sancionada de conformidad con la Ley y Ordenanzas Metropolitanas Vigentes.
- Este documento no le exime de la obligación de obtener la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas LUAE.

ADVERTENCIA: cualquier alteración al texto del presente documento, como supresiones, añadidas, abreviaturas, borrones o enmendaduras, etc. lo invalidan

**QUITO TURISMO**





**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 1792594049001  
**RAZÓN SOCIAL:** HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA HBCARLOTA CIA LTDA

**NOMBRE COMERCIAL:** CARLOTA  
**REPRESENTANTE LEGAL:** SOLNES MORENO RENATO OLIVER  
**CONTADOR:** DALINDO CAJALD SILVIA CECILIA DEL CONSUELO  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**CLASIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N  
**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**NÚMERO:** S/N

**FEC. NACIMIENTO:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 26/06/2015  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 16/06/2015  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 01/08/2018  
**FEC. RESUMIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:**  
IMPLEMENTACION Y DESARROLLO DE PROYECTOS TURISTICOS

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: CENTRO HISTÓRICO Calle: AV BENALCAZAR Numero: N6-26 Interseccion: AV MELIA Edificio: HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA Referencia Ubicación: CENTRO HISTORICO Teléfono Trabajo: 023801411 Email: contabilidad@carlota.ec Teléfono Trabajo: 023801410 Apartado Postal: 170401 Web: WWW.CARLOTA.EC Celular: 0996040486

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- \* ANEXO ASOCIACIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
  - \* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
  - \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
  - \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
  - \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA - SOCIEDADES
  - \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
  - \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

*San derechos de los contribuyentes: Derechos de tipo y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en www.sri.gub.ec*  
*Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, conviniéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISL) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.*  
*Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera mensual siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, mientras tanto a preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABERTOS	1
JURISDICCION	ZONA 9: PICHINCHA	CERRADOS	0



Código: RMRUC2018002264972  
Fecha: 16/10/2018 10:22:10 AM

## Bibliografía

- Art Hotels. (2021). *Art Hotels*. Obtenido de <https://www.hotelmamacuchara.com/hotel-es>
- ATOX. (06 de Abril de 2017). *ATOX*. Obtenido de ATOX: <http://www.atoxgrupo.com/website/noticias/teoria-de-las-restricciones>
- Champy, J., & Hammer, M. (1994). *REINGENIERÍA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Naciones Unidas.
- Ecuador, M. d. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. QUITO: MINTUR.
- El Comercio. (11 de junio de 2020). Pérdidas por covid-19 en Ecuador llegaron a USD 14 101 millones en mayo. *El comercio*, pág. 1.
- Elton, R. V. (20 de Febrero de 2008). *Introduccion a la Ingeniria*. Obtenido de [elton-reingenieria.blogspot.com/2008/10/definicion-y-ventajas-y-desventajas.html](http://elton-reingenieria.blogspot.com/2008/10/definicion-y-ventajas-y-desventajas.html).
- Galarza, C. (20 de 03 de 2021). Procesos que maneja el Hotel Boutique Carlota. (L. Caballeros, Entrevistador)
- Hammer, & Champy . (enero - junio de 2006). *LA REINGENIERÍA DE PROCESOS: UNA HERRAMIENTA GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN Y*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf>
- Hammer, M., & Champy, J. (s.f.). *REINGENIERÍA DE PROCESOS: CARACTERÍSTICAS, PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE APLICACIÓN*. Obtenido de [http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20I\\_.pdf](http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20I_.pdf)
- HAPPEN, M. D. (2019). IMPACTO FINANCIERO DEL COVID-19 EN ECUADOR: DESAFÍOS Y RESPUESTAS. *Making Development Happen*, 5-6.
- Hotel Patio Andaluz . (2021). Obtenido de <https://www.hotelpatioandaluz.com/>

- Informa, Q. (2018 de marzo de 31). *Quito Informa*. Obtenido de Quito Informa: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2018/03/31/14-lugares-que-debes-visitar-en-el-centro-historico/>
- Maldonado, F. (2013). LA TEORÍA DE COLAS Y SU USO EN A GESTION ADMINISTRATIVA .
- Ministerio del Turismo. (2002). *Ley del turismo*. Quito.
- Oxford Languages and Google. (2021). *Oxford Languages*. Oxford .
- PriceTravel. (s.f.). *pricetravel.com*. Obtenido de <https://www.pricetravel.com.mx/info/atributos/categoria>
- PRIMICIAS. (2020). Crisis económica por Covid-19 reduce cuatro ingresos de Ecuador. *PRIMICIAS*, 1.
- Ramia, Y. (29 de Febrero de 2016). *Hotel Carlota*. Obtenido de [CARLOTA%20descripciones%20de%20puesto%20%20\(1\).pdf](#)
- TURISTICO, R. D. (18 de FEBRERO de 2016). *MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Vera, Poveda, & Barzola. (2020). CRISIS ECONÓMICA DEL ECUADOR: UNA MIRADA AL SECTOR MICROEMPRESARIAL POST COVID-19. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 1-14.