



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO PRODUCTIVO DEL RESTAURANTE LAS ACACIAS DEL
CANTÓN EL GUABO

TENE JAPON MILTON GEOVANNI
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO PRODUCTIVO DEL RESTAURANTE LAS ACACIAS
DEL CANTÓN EL GUABO

TENE JAPON MILTON GEOVANNI
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
PRODUCTIVO DEL RESTAURANTE LAS ACACIAS DEL CANTÓN EL GUABO

TENE JAPON MILTON GEOVANNI
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DURÁN CECILIA LUCIOLA

MACHALA, 17 DE JULIO DE 2018

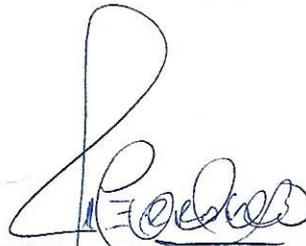
MACHALA
17 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PRODUCTIVO DEL RESTAURANTE LAS ACACIAS DEL CANTÓN EL GUABO, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



DURÁN CECILIA LUCIOLA
0701115180
TUTOR - ESPECIALISTA 1



SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN
0703529842
ESPECIALISTA 2



ROMERO BLACK WILTON EDUARDO
0703296251
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 17 de julio de 2018 - 00:14

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TENE JAPON MILTON GEOVANNI_PT-010518.pdf (D40228461)
Submitted: 6/17/2018 8:43:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, TENE JAPON MILTON GEOVANNI, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PRODUCTIVO DEL RESTAURANTE LAS ACACIAS DEL CANTÓN EL GUABO, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

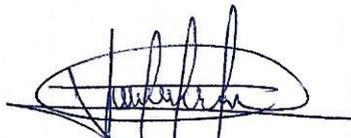
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 17 de julio de 2018



TENE JAPON MILTON GEOVANNI
0706001112

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad conocer los procedimientos que se deben seguir para poder realizar el proceso del valor agregado en el restaurante “Las Acacias” y así lograr un mejor desempeño productivo.

La aplicación de los procesos administrativos dentro de la organización va a lograr que las actividades que se realicen sean de una manera eficiente y eficaz y así tener una mejor orden y eliminar cualquier problema que esté afectando a la productividad.

El método que se llevó a cabo fue el deductivo y descriptivo para lograr tener una mejor facilidad en el proceso que se está investigando. También se utilizó técnicas de información como la entrevista al dueño del restaurante, los empleados y consumidores y así obtener información sobre la creación de este valor dentro del restaurante.

Para la creación de dicho valor se realizó un diagrama de flujo que nos permitirá ver la secuencia de los procedimientos que se deben llevar a cabo para realizar la actividad. También se realizó un procedimiento sobre cómo se debe ejecutar el servicio adicional y tener un control al momento de la entrega del servicio.

A través de esta investigación se pudo comprobar que la aplicación de un valor agregado dentro de una empresa es muy importante debido a que nos va a generar una gran ventaja competitiva y una satisfacción por parte de los clientes.

Palabras claves: Procesos, valor agregado, estrategias, procedimientos, restaurante.

ABSTRACT

The purpose of this research was to know the procedures that must be followed to be able to carry out the process of added value in the restaurant "Las Acacias" and thus achieve a better productive performance.

The application of administrative processes within the organization will ensure that the activities carried out are efficient and effective and thus have a better order and eliminate any problem that is affecting productivity.

The method that was carried out was the deductive and descriptive one in order to have a better facility in the process that is being investigated. Information techniques such as interviewing the restaurant owner, employees and consumers were also used to obtain information about the creation of this value in the restaurant.

For the creation of this value, a flow chart was created that will allow us to see the sequence of procedures that must be carried out to carry out the activity. A procedure was also carried out on how the additional service should be executed and have control at the moment of service delivery.

Through this research it was possible to verify that the application of added value within a company is very important because it will generate a great competitive advantage and a satisfaction on the part of the clients.

Keywords: Processes, added value, strategies, procedures, restaurant.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	5
Restaurantes	5
Administración por proceso.....	6
Procesos	6
Elementos de un proceso.....	6
Proceso estratégico.....	6
Valor agregado.....	7
METODOLOGÍA.....	8
Técnicas de la recaudación de información.....	8
La Observación.....	9
La entrevista.....	9
RESULTADOS	9
CONCLUSIÓN.....	13
CITAS BIBLIOGRÁFICAS.....	14

INTRODUCCIÓN

A través de una investigación al entorno de la empresa se logró encontrar como problemática la falta de un valor adicional el cual va a ser gran importancia, ya que nos permitirá maximizar utilidades y así poder obtener una buena rentabilidad y satisfacción a los clientes que van a ser utilidad del servicio en el restaurante Las Acacias del cantón el Guabo. Debido a esto se pudo plantear la presente interrogante ¿cuáles son las estrategias o procedimientos que van a impulsar la creación de un valor adicional en un restaurante para la satisfacción del cliente?

Para poder dar solución a la presente problemática que se encontró anteriormente se realizó una investigación de posibles estrategias que pueden generar una buena competitividad y así lograr diferenciarse de entre las demás mejorando su calidad de servicio (Coromoto & Delvalle, 2015, pág. 595). Hoy en día nos encontramos en un mundo donde el mercado va cambiando continuamente (Cabrera, 2013, pág. 158), así como aquellas expectativas que buscan los clientes y que se encuentren acorde a sus necesidades es por ello que se ve la necesidad de elaborar una estrategia con la finalidad de mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa a través de la creación de un valor adicional pudiendo así llegar a estar en un nivel más alto en el mercado en comparación con las demás empresas.

La aplicación de un valor en una organización es de gran importancia ya que esto nos lleva a generar una ventaja competitiva y logrando una mayor cantidad de servicios (Alarcon & Alonso, 2015, pág. 168).

El servicio que se pretende ofrecer requiere ser comprendido desde la perspectiva de un especialista para operar de una forma que se vuelva competitiva para los demás restaurantes (Sanchez, Swinnen, & Iniesta, 2013, pág. 84), pudiendo eliminar las posibles debilidades que tiene la empresa e incrementando sus fortalezas.

En Ecuador hay diversos tipos de restaurante de los cuales algunos de ellos cuentan un valor agregado, aquel valor hace la diferencia de los demás. Cada uno de ellos busca ser el primero en servicio y calidad, ofrecer al cliente la mejor experiencia gastronómica y en muchas de las ocasiones aquellas experiencias son las que provocan al cliente volver a consumir su gastronomía.

A nivel de la provincia de El Oro nos encontramos con una competencia muy grande debido a que existen una diversidad de restaurantes ofreciendo diferentes tipos de platos pero son muy pocos de ellos los que cuentan con una estrategia que haga que la empresa se ubique entre las mejores.

La presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias que se va a generar mediante la creación del valor adicional para una buena productividad del restaurante Las Acacias en la ciudad del Guabo.

Para cumplir con el objetivo planteado me he basado en la búsqueda de recopilación de datos de diferentes fuentes científicas tales como libros, revistas científicas, con el propósito de abordar todo lo relacionado al tema propuesto.

DESARROLLO

Se estima que en 1764 aproximadamente, en Paris se empezó a despertar el entusiasmo por los caldos y las sopas. Estos platillos eran conocidos con el nombre de restaurants. Desde ese momento los ofertantes empezaron a ver una nueva oportunidad en las gastronomías que podían vender a los consumidores. Un nuevo mercado que se abrió en todo el mundo y que fue aprovechado por los vendedores, de manera que cada restaurante ofreció su mejor gastronomía para poder impresionar y ala la misma vez fidelizar a los consumidores.

Restaurantes

Los restaurantes tomaron importancia durante el transcurso del tiempo en todo el mundo, fueron creciendo e implementado nuevas tecnologías para así poder atraer al consumidor y crear una fidelidad con ellos, esto se debe a la implementación de un nuevo menú, e incrementando nuevos servicios adicionales. Son muchos los restaurantes que desarrollan una ventaja competitiva alrededor del mundo, lo cual los lleva a tener una mayor rentabilidad y una mejor lealtad con los clientes (Guzmán López & Cárcamo Solís, 2014, pág. 35).

En el Guabo son muy pocos los restaurantes que tienen un valor adicional, algo que los diferencie de los demás, lo cual hace que los dueños opten por cerrar sus puertas debido a la falta de demanda ya que no obtiene una muy buena rentabilidad. El valor agregado es importante en toda empresa ya sea en una de producto como una de servicio, esta nos permite diferenciarnos de las demás. Mediante aquel valor adicional que le

damos a la empresa podemos desarrollar una excelente competitividad. La oportunidad que cada restaurante tiene al crear un nuevo valor agregado le ayuda a poder fidelizar al cliente, gracias al arte culinario pueden brindar las mejores y nuevas experiencias gastronómicas al consumidor.

Administración por proceso

La administración es una ciencia que conlleva principios y técnicas, de manera que consiente en establecer métodos racionales. Mediante el cual las organizaciones pueden alcanzar sus objetivos y propósitos habituales, por lo que de una manera individual no es posible realizarlos

Procesos

Es una cadena de pasos que tiene alguna lógica, la cual se orienta en lograr un resultado concreto, para que las actividades que se realizan puedan darse una manera eficiente y eficaz, estos son mecanismos que comprenden procedimientos que son trazados por el ser humano para tener una mejor y excelente producción lo que nos lleva a tener un mejor orden de las actividades que realizamos y poder eliminar cualquier problema que pueda estar afectando a la productividad.

Elementos de un proceso

Dentro de los elementos que componen un proceso se encuentran los de entrada, como su nombre lo indica es lo que va a entrar a la empresa o lo que proviene de un proveedor ya sea este interno o externo. Los de proceso, todo lo se requiere para un buen funcionamiento. Los de salida es decir lo que se ha creado gracias a los elementos de entrada, y en muchas ocasiones satisfaciendo la expectativa de los clientes.

Proceso estratégico

Los procesos estratégicos son aquellos que tienen como finalidad el controlar y concretar los objetivos, estrategias y leyes que lleva compañía. Están enfocadas a llevar una correcta organización de la empresa para de buena rentabilidad y este en relación a su visión y misión. Por ejemplo, al diseñar un determinado producto o servicio o en una planificación.

Se clasifican en: dirección estratégica la cual permite que una organización tenga éxito, fuente para alcanzar los propósitos que tiene la empresa a través de la conversión

de los problemas en grandes oportunidades. El planteamiento estratégico es aquel que permite diseñar planes para alcanzar los propósitos de la empresa, ayuda a la creación de un futuro para la empresa. El control estratégico es aquel que se fundamenta en el plan estratégico, dado que tiene como propósito de influir en los análisis del planteamiento. La organización estratégica es aquella que hace posible que los objetivos planteados se cumplan de forma eficaz y por lo tanto se pueda llevar a cabo con la visión y la misión (Acevedo Borrego & Linares Barrantes, 2014, pág. 47).

El proceso estratégico que se plantea implementar en el restaurante “Las Acacias” es crear un valor adicional que ayude a la diferenciación de los demás restaurantes, el proceso agregador de valor que se plantea dar es un servicio a domicilio, por lo tanto, constara de entregar los pedidos a los lugares de preferencia de cada cliente. Este proyecto surgió debido a que muchas de las veces las personas no tienen el tiempo suficiente como para poder ir a un restaurante.

Valor agregado

Se lo define al valor agregado como una discusión dependiendo de cada criterio teniendo una variabilidad tanto en lo económico, social, político. Hay que tener en cuenta que el valor en muchas de las ocasiones no es el mismo para los demás clientes, por ejemplo, a un mismo producto se puede agregar un valor diferente ya que existen personas que están dispuestas a pagar un poco más por obtener un producto de buena calidad mientras que existen otras que no están dispuestas a pagar lo mismo ya sea por bajos recursos u otros motivos (Coria, 2015, pág. 8).

El valor agregado al pasar el tiempo se ha ido transformando de una manera formidable, desde su inicio comenzó con el origen en lo contable, En este transcurso no ha cambiado su definición acerca del valor agregado, en el surgimiento de estas tendencias se han incrementado nuevas y mejores estrategias que se las utiliza para acaparar nuevos clientes, y poder tener una cartera de clientes muy extensa (Aimaretti, y otros, 2016, pág. 144).

El servicio al cliente es una de las principales exigencias que debe hacer cumplir la empresa de una manera que el cliente quede satisfecho con la atención que le brindan los empleados, muchas de las organizaciones invierten en este medio para así poder acaparar gran parte de clientela. Sin duda los restaurantes desempeñan un excelente

trabajo en hacer que sus clientes se sientan en un ambiente acorde a sus expectativas (García, 2016, pág. 382).

En la satisfacción al cliente uno de los elementos que conllevan una gran importancia es la experiencia que pueden llegar a tener el usuario al consumir la gastronomía que ofrecen el restaurante. Muchos de estos buscan aumentar la calidad del servicio que brindan mediante la implementación de un valor, lo cual buscan que el cliente quede satisfecho con el servicio y pueda elegirlos nuevamente (Torres Quintero & Mora Contreras, 2017, pág. 44).

METODOLOGÍA

Se estima utilizar el método deductivo y descriptivo para tener una mejor facilidad en el proceso que se está investigando. Se estudió cada uno de los argumentos específicos con los debidos instrumentos, por ende, se llevó a cabo el estudio de la información recabada por las técnicas utilizadas, lo que permitió emplear un estudio para poder interpretar la información que se ha recogido mediante los métodos utilizados.

Esta metodología tiene como propósito estudiar las variables que pueden influir en el alcance de un valor agregado en las organizaciones que forma parte del segmento gastronómico en el Guabo, Ecuador. Esta investigación nos permite analizar el logro que puede llegar a tener el servicio adicional que se plantea dar al restaurante (Cabana Villca, Gálvez Vargas, & Muñoz Pizarro, 2015, pág. 61),

En esta investigación está orientada principalmente a describir un cierto objeto de la actualidad, el principal análisis en el mercado es el servicio a domicilio de entrega de comida del restaurante “Las Acacias”, mediante el cual se mantuvo una cercanía y se analizó cuáles eran las necesidades del servicio. Para realizar este estudio se tuvo que hacer una recolección de datos e información a todo aquel que estuviera implicado con el tema.

Técnicas de la recaudación de información.

Es necesario que se facilite la obtención de información mediante las técnicas que se utilicen en la investigación, por esta razón se recolecto información necesaria por medio de una entrevista al dueño del restaurante, los empleados y consumidores toda la información que se recaudó no llevo a ver las necesidades que tenían.

La Observación.

Es uno de los métodos que nos permite descubrir las características de los procesos de las empresas, es también una herramienta muy utilizada por investigadores para facilitar el estudio ya que es un método que se puede aplicar de una manera muy fácil y sencilla lo que permite observar cualquier tipo de problema que tenga la empresa, para luego poder tomar una decisión que ayude a solucionar cual inconveniente que tenga (Navarro Ramírez, 2013, pág. 56).

La entrevista

Este método es bastante utilizado por investigadores por lo que permite establecer una conversación muy personal, se considera una de las técnicas con más eficacia, por lo que permite lograr conseguir datos más completos. Es una herramienta que ayuda al investigador a tener un dialogo con el fin de lograr conseguir respuestas que ayuden a resolver las interrogantes que se trazan durante la investigación (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013, pág. 163).

RESULTADOS

Mediante un estudio realizado en el restaurante “Las Acacias” se pudo comprobar que no cuenta con un valor agregado que permita acaparar clientela y volverse competitiva, debido a ello se planteó diseñar un proceso agregador de valor a dicho restaurante, puesto que se basa en diseñar un proceso estratégico que ayude a fidelizar a más clientes y generar una mayor rentabilidad.

En la entrevista que se realizó al dueño de la empresa se pudo visualizar que no tenía conocimientos necesarios sobre la importancia de los procesos o estrategias que se deben crear para lograr tener una ventaja competitiva.

En cuanto a los consumidores se pudo ver la necesidad que tenían de un servicio adicional que tenga como finalidad satisfacer sus necesidades culinarias y que dicho servicio sea rápido ya que muchos de ellos no cuentan con el tiempo suficiente para dirigirse hacia el restaurante y realizar su consumo.

Mediante el diagrama de flujo que hemos diseñado nos ayuda a ver los procedimientos que se deben seguir para realizar la actividad que va generar dicha competitividad la cual nos permitirá tener una mejor organización dentro de la empresa.

Grafico 1: Diagrama de flujo

Diagrama de flujo del servicio del restaurante

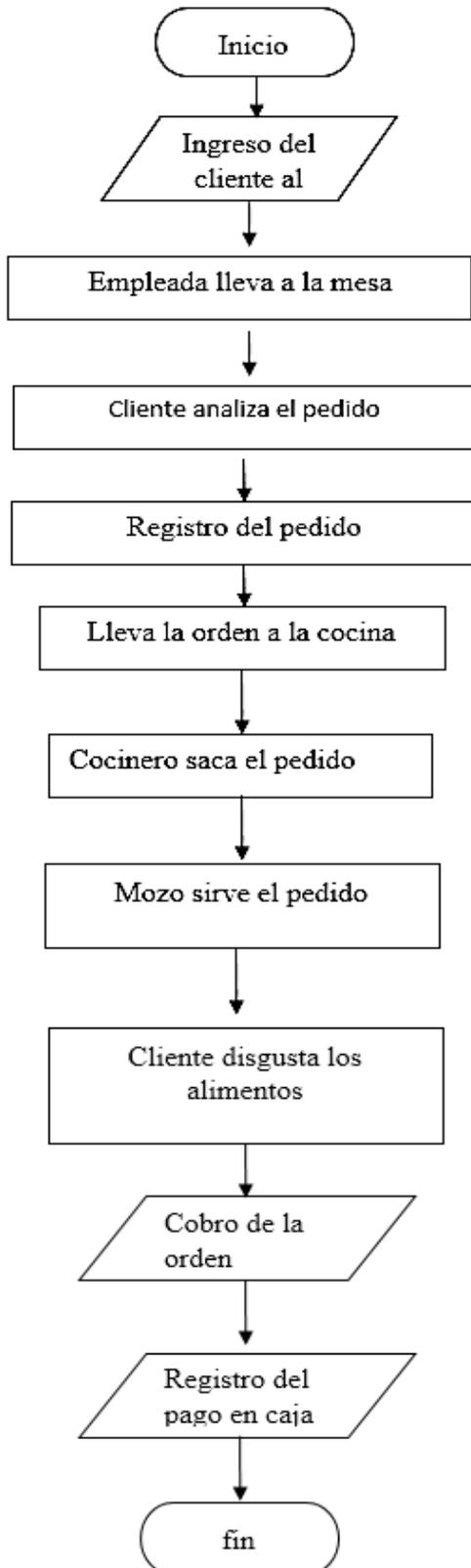
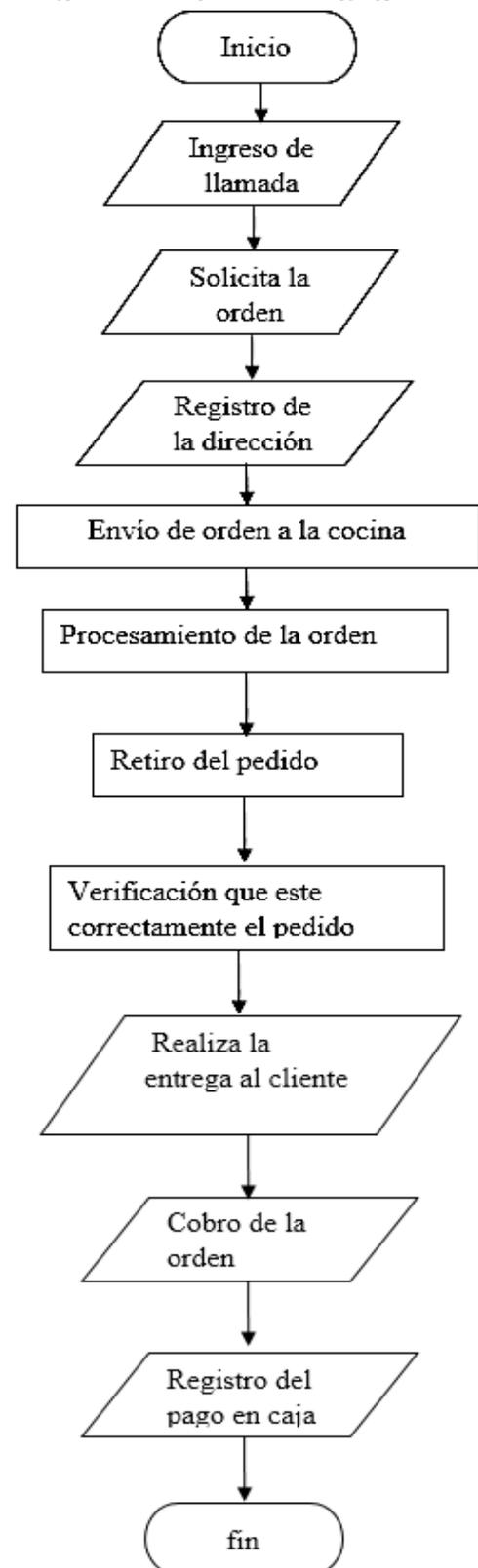


Diagrama de flujo del valor agregado



Elaborado por: Milton Geovanni Tene Japón

	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	Origen	3000
		Requis.	7.5.1
		Destino	304
		Secuenc.	07
		Página:	11 de 2
		Fecha:	2018-06-12
		Rev. No:	3
Elaborado: Milton Geovanni Tene Japon	Revisado:	Aprobado:	

PROPOSITO

Este procedimiento tiene como finalidad facilitar el conocimiento de las instrucciones que se realiza en el proceso del servicio de comida a domicilio.

1. ALCANCE

El procedimiento es ajustable al repartidor y recepcionista del servicio de comida a domicilio.

2. DEFINICION:

Servicio: son aquellos trabajos que son ejecutadas para poder servir a cualquier persona.

Domicilio: es la residencia que tiene cualquier persona en la cual reside.

Comida: son elementos alimenticios que son consumidos por personas para subsistir

Repartidor: es el individuo que tiene como objetivo la realización de mandados.

4. REFERENCIAS

4.1 Norma ISO 9001:2015

5. HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS

5.1 Motocicleta

5.2 Casco

5.3 Maletero

5.4 Bolsas plásticas

6. METODO

6.1 Se recibe la llamada

6.2 Pide la orden

	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	Origen	3000
		Requis.	7.5.1
		Destino	304
		Secuenc.	07
		Página:	12 de 2
		Fecha:	2018-06-12
		Rev. No:	3
Elaborado: Milton Geovanni Tene Japon	Revisado:	Aprobado:	

- 6.3 Se pide la dirección de donde desea la entrega
- 6.4 Se envía la orden del pedido a la cocina
- 6.5 Se retira la orden del pedido
- 6.6 Verificación de la orden
- 6.7 Entrega de la orden al repartidor
- 6.8 Repartidor carga los pedidos
- 6.9 Repartidor ordena la ruta según los pedidos y direcciones
- 6.10 Repartidor se transporta del establecimiento hasta el lugar de entrega
- 6.11 Descarga los pedidos en el lugar de entrega
- 6.12 Entrega del encargo al cliente
- 6.13 Solicita al usuario la firma para verificación de la entrega del pedido
- 6.14 Realiza el respectivo cobro del pedido
- 6.15 Registra el cobro realizado

7. RESPONSABILIDAD

- 7.1 Es de pleno compromiso del recepcionista efectuar las disposiciones detalladas en este procedimiento
- 7.2 Es responsabilidad del repartidor cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento.

8. HISTORIA DE LAS REVISIONES

Rev.	Fecha	Razón del cambio
1	2018-09-14	Actualización del Procedimiento
2	2018-12-25	- Alcance: El procedimiento es ajustable al repartidor y recepcionista. - verificación del cumplimiento de los procesos
3	2019-05-28	- verificación del cumplimiento de los procesos

En este procedimiento podemos observar los pasos que se realizan para ejecutar el servicio adicional que se ha propuesto en esta investigación, esto nos va a permitir tener un mejor control al momento de cumplir con el servicio de entrega.

CONCLUSIÓN

Mediante la presente investigación se logró conocer la importancia que tienen montar una estrategia dentro de una empresa o cualquier organización ya que va a lograr una buena productividad y rentabilidad; y además atraer una buena clientela y satisfacción para los clientes. Estos procedimientos son de gran valor ya que van a generar una gran ventaja competitiva dentro de cualquier tipo de mercado y así lograr a ubicarse entre las mejores del mundo.

A través de la revisión bibliográfica que se realizó en las diferentes fuentes científicas se logró conocer que una de las estrategias que más se emplea al momento de generar una mayor productividad es la creación de un valor agregado el cual va a servir de mucha ayuda dentro de una organización que quiera subir de categoría. Demostrando así que la agregación de un valor en una empresa va a traer grandes beneficios económicos debido a que va a mejorar su servicio, calidad y desempeño productivo.

Para el caso del restaurante Las Acacias lo que se deseaba generar era una buena rentabilidad, satisfacción por parte de los clientes y propietario y tener una mejor imagen dentro de la empresa; ofreciendo varias opciones de servicio y diferentes tipos de comidas, para este caso se planteó como estrategia crear un valor agregado que consistía en brindar un servicio de comida a domicilio y así satisfaciendo sus necesidades.

El valor agregado dentro de cualquier organización es de vital importancia debido a que mediante esta característica va hacer que un producto o servicio genere un valor adicional y en muchos de los casos la creación de estos procedimientos influye a que el consumidor elija dicho servicio o producto y se convierta en un cliente.

Se pudo comprobar que mediante los análisis realizados en resultados, la creación de este valor al restaurante va a generar una buena acogida por parte de los clientes o usuarios porque va a cumplir sus expectativas y necesidades que buscan y también generando una mayor competitividad entre las empresas gastronómicas.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Borrego, A., & Linares Barrantes, C. (2014). El proceso estratégico en el sector de tecnologías de comunicación e información. *Industrial Data*, XVII(1), 46-55. Recuperado el 5 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81640855007.pdf>
- Aimaretti, N., Canesini, M. C., Diruscio, I., Martins, L., Calcha, J., Soressi, M., . . . Lauxmann, A. (2016). Agregado de valor: un diagnostico preliminar. *Invenio*, IXX(36), 143-168. Recuperado el 6 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87745590010.pdf>
- Alarcon, M., & Alonso, R. (2015). Producción y valor agregado en empresas de base tecnológica: un comparativo México-Sinaloa. *Servicios sociales*, XXIII(46), 165-187. Recuperado el 3 de Junio de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572015000200007
- Cabana Villca, S. R., Gálvez Vargas, P. A., & Muñoz Pizarro, C. I. (2015). Variables críticas en las ventajas competitivas de restaurantes gourmet, La Serena, Chile. *Cuadernos de Administración*, XXXI(54), 57-67. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225044440007>
- Cabrera, S. (2013). La fidelización del cliente en negocios de restauración. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*(45), 155-164. Recuperado el 4 de Junio de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232013000300014
- Coria, I. D. (2015). Centro de innovación en agregado de valor (cinav): una apuesta al futuro. *Invenio*, XIIX(35), 7-10. Recuperado el 6 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87742317001.pdf>
- Coromoto, M., & Delvalle, N. (2015). Calidad del servicio de comida rapida a partir de la participacion del empleado Vanguardia, Municipio Libertador, Estado Merida, Venezuela. *Revista SABER*, XXVII(4), 595-628. Recuperado el 3 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808010.pdf>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, II(7), 162-167. Recuperado el 8 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, XIIX(3), 381-398. Recuperado el 2 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/993/99346931003/index.html>
- Guzmán López, A., & Cárcamo Solís, M. d. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos". *Acta Universitaria*, XXIV(3), 35-49. Recuperado el 5 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41631291004>
- Navarro Ramírez, D. (2013). El proceso de observación: El caso de la práctica supervisada en inglés en la Sede de Occidente, Universidad de Costa Rica. *InterSedes*, XIV(28), 54-69.

Recuperado el 10 de Junio de 2018, de
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/12122/11408>

Sanchez, R., Swinnen, G., & Iniesta, M. A. (2013). La creación de valor en servicios: una aproximación a las dimensiones utilitarista y hedonista en el ámbito de la restauración. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, XVII(2), 83-94. Recuperado el 4 de Junio de 2018, de
<https://uhdspace.uhasselt.be/dspace/bitstream/1942/15254/1/80726157004.pdf>

Torres Quintero, M. d., & Mora Contreras, C. E. (2017). Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*(1), 43-58. Recuperado el 9 de Junio de 2018, de
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/view/8182/8128>