

# **Cómo implementar procesos de innovación en restaurantes**

Estudio en la Mariscal  
y La Floresta

Santiago Bonilla Moreno



UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR  
Ecuador

Serie Magíster  
Vol. 358

*Cómo implementar procesos de innovación en restaurantes:  
Estudio en La Mariscal y La Floresta*  
Santiago Bonilla Moreno

Primera edición

Producción editorial: Jefatura de Publicaciones  
Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador  
Annamari de Piérola, jefa de Publicaciones  
Shirma Guzmán P., asistente  
Patricia Mirabá T., secretaria

Corrección de estilo: Margarita Andrade R.  
Diseño de la serie: Andrea Gómez y Rafael Castro  
Impresión: Fausto Reinoso Ediciones  
Tiraje: 90 ejemplares

ISBN Universidad Andina Simón Bolívar,  
Sede Ecuador: 978-9942-641-20-5  
© Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador  
Toledo N22-80  
Quito, Ecuador  
Teléfonos: (593 2) 322 8085, 299 3600 • Fax: (593 2) 322 8426  
• [www.uasb.edu.ec](http://www.uasb.edu.ec) • [uasb@uasb.edu.ec](mailto:uasb@uasb.edu.ec)

La versión original del texto que aparece en este libro fue sometida a un proceso de revisión por pares, conforme a las normas de publicación de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Impreso en Ecuador, octubre de 2023

---

Título original:  
Caracterización de los procesos de innovación en el sector de restaurantes:  
Estudio de los sectores La Mariscal y La Floresta, Quito

Tesis para la obtención del título de magíster en Administración de Empresas, MBA  
Autor: Edwin Santiago Bonilla Moreno  
Tutor: Danny Iván Zambrano Vera  
Código bibliográfico del Centro de Información: T-3750

## CONTENIDOS

|                       |    |
|-----------------------|----|
| AGRADECIMIENTOS ..... | 9  |
| INTRODUCCIÓN .....    | 11 |

### Capítulo primero

#### PREÁMBULO DEL ESTUDIO DE INNOVACIÓN

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| EN RESTAURANTES.....             | 13 |
| ANTECEDENTES .....               | 13 |
| JUSTIFICACIÓN.....               | 13 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... | 14 |
| HIPÓTESIS.....                   | 15 |
| OBJETIVO GENERAL .....           | 15 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....      | 15 |

### Capítulo segundo

#### MARCO TEÓRICO Y REVISIÓN DE LITERATURA ..... 17 |

    ¿QUÉ ENTENDEMOS POR INNOVACIÓN?.....

17

    INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL.....

22

        Innovación en el producto.....

23

        Innovación en servicios .....

25

    INNOVACIÓN EN PROCESOS.....

27

    INNOVACIÓN EN MERCADOTECNIA .....

28

    INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN LA INNOVACIÓN.....

30

    EL SECTOR DE RESTAURANTES: FUENTE POTENCIAL  
DE SERVICIOS .....

31

    INNOVACIÓN EN EL SECTOR DE RESTAURANTES.....

32

        Capital humano en la gestión de innovación  
en restaurantes.....

32

        Tecnología como pilar de innovación.....

33

        Marco referencial. Estudio de factores de innovación:  
Estructura organizacional, capital humano y redes  
de colaboración .....

34

### Capítulo tercero

#### CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DE RESTAURANTES

EN ECUADOR.....

37

|   |    |
|---|----|
| PARTICIPACIÓN DEL SECTOR EN EL ÁMBITO ECONÓMICO.....  | 37 |
| PRESENCIA DEL SECTOR DE RESTAURANTES<br>A NIVEL NACIONAL, PROVINCIAL Y CANTONAL.....                            | 38 |
| <b>Capítulo cuarto</b>  |    |
| MARCO METODOLÓGICO Y ESTUDIO EMPÍRICO.....  | 41 |
| POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....   | 42 |
| HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.....   | 45 |
| RESULTADOS DE LA PRIMERA FASE: CUESTIONARIO<br>DE CAPACIDAD DE INNOVACIÓN.....                                  | 47 |
| Resultados del sector de restaurantes 5 y 4 tenedores. ....   | 50 |
| Resultados del sector de restaurantes 3 tenedores. ....   | 52 |
| Resultados del sector de restaurantes 1 y 2 tenedores. ....   | 54 |
| Análisis comparativos entre categorías.....   | 55 |
| RESULTADOS DE LA PROFUNDIZACIÓN DEL CUESTIONARIO<br>DE CAPACIDAD DE INNOVACIÓN.....                             | 58 |
| Formas de generación de estrategias de innovación. ....   | 59 |
| Procesos exclusivos de innovación.....  | 60 |
| Forma de receptar ideas de clientes.....  | 61 |
| Estrategias de estabilidad. ....  | 62 |
| RESULTADOS DE LA SEGUNDA FASE.....  | 63 |
| Caracterización del grupo de estudio .....  | 63 |
| Cuestionario de percepción de rasgos de innovación<br>y correlación con resultados de restaurantes.....         | 64 |
| Correlación entre capacidad de innovación<br>y percepción del cliente: Restaurantes<br>de 4 y 5 tenedores. .... | 67 |
| Correlación entre capacidad de innovación<br>y percepción del cliente: Restaurantes de 3 tenedores.....         | 70 |
| Correlación entre capacidad de innovación<br>y percepción del cliente: Restaurantes de<br>1 y 2 tenedores. .... | 72 |
| <b>Capítulo quinto</b>  |    |
| OPCIONES DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS<br>DE INNOVACIÓN EN RESTAURANTES.....                                    | 75 |

|  |    |
|--|----|
| PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES<br>DE 4 Y 5 TENEDORES..... | 75 |
| PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES<br>DE 3 TENEDORES.....     | 79 |
| PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES<br>DE 1 Y 2 TENEDORES..... | 82 |
| PROPUESTAS GENERALES EN CUANTO A PROMOCIÓN.....                      | 84 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                                  | 87 |
| CONCLUSIONES .....   | 87 |
| RECOMENDACIONES .....  | 89 |
| REFERENCIAS.....   | 91 |
| ANEXOS .....   | 97 |

Cómo desarrollar innovación en mi negocio es una interrogante constante de los distintos giros de negocio y uno de los temas más estudiados en el sector empresarial. Esta investigación caracteriza los procesos de innovación con relación a las variables de estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración en el segmento de restaurantes en los barrios de La Mariscal y La Floresta, de la ciudad de Quito. El objetivo es medir las variables aplicadas para determinar si se percibe innovación o no en las variables establecidas. Finalmente se presentan ciertas recomendaciones para implementar mejoras en los procesos.

Santiago Bonilla Moreno (Quito, 1992) es psicólogo industrial (2017) por la Universidad Central del Ecuador; especialista (2019) y magíster en Administración de Empresas (2022) por la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Es asesor en *marketing* y desarrollo empresarial en instituciones públicas y privadas. Ejerce como coordinador de Servicios y BI.



9789942641205