

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 • 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 A NIVEL NACIONAL, PROVINCIAL Y CANTONAL.....	38
Capítulo cuarto	
MARCO METODOLÓGICO Y ESTUDIO EMPÍRICO.....	41
POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	42
HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.....	45
RESULTADOS DE LA PRIMERA FASE: CUESTIONARIO 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 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 y correlación con resultados de restaurantes.....	64
Correlación entre capacidad de innovación y percepción del cliente: Restaurantes de 4 y 5 tenedores.	67
Correlación entre capacidad de innovación y percepción del cliente: Restaurantes de 3 tenedores.....	70
Correlación entre capacidad de innovación y percepción del cliente: Restaurantes de 1 y 2 tenedores.	72
Capítulo quinto	
OPCIONES DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE INNOVACIÓN EN RESTAURANTES.....	75

PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES DE 4 Y 5 TENEDORES.....	75
PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES DE 3 TENEDORES.....	79
PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES 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