

Propuesta de reestructuración del área de producción y de servicio del comedor Jonathan en la comunidad de Ayangue-santa elena.

Restructuring proposal for the production and service area of the Jonathan dining room in the community of Ayangue-Santa Elena.

Fátima Gabriela Zamora Flores ¹ *, Cristian Alejandro Parrales Hernández ²

Recibido: 22/01/2022 – Recibido en forma revisada: 10/03/2022 -- Aceptado: 18/05/2022

*Autor para la correspondencia.

Resumen.

La comuna de Ayangue es un balneario familiar con forma de herradura, es un pueblo de pocos habitantes con actividades de pesca y artesanías. En la actualidad está habitado por personas tanto locales como extranjeros, la temporada alta es la de costa que va desde los meses de enero a abril y la temporada de sierra es en los meses desde de junio hasta agosto. El comedor Jonathan ha estado en funcionamiento por más de 30 años brindando al turista nacional como extranjero la gastronomía típica del sector a base de mariscos. El comedor Jonathan se evidencia una falta de organización dentro de las instalaciones por lo que ha generado problemas en la distribución de los espacios en el área de producción y de servicio, además, que el personal del establecimiento no cuenta con capacitaciones fundamentales como necesarias para ofrecer un buen servicio. La metodología que se emplea en el presente trabajo es la mixta con el objetivo de no solo recopilar información bibliográfica, sino también de visitar al establecimiento aplicando las técnicas de la observación, entrevistas y encuestas para conocer las condiciones en que se encuentra. Para determinar las mejoras respectivas a la problemática del establecimiento, aplicando las técnicas de observación, encuestas, entrevistas a los clientes y al personal del establecimiento. Las mejoras que se proponen y su implementación en base a los datos recopilados servirán para mejorar la atención como los ingresos del local.

Palabras clave.

Ayangue, BPM, propuesta, implementación y mejoras.

Abstract.

The commune of Ayangue is a horseshoe-shaped family resort, it is a town of few inhabitants with fishing activities and crafts. Currently it is inhabited by both local and foreign people, the high season is the coast that runs from January to April and the saw season is in the months from June to August. The Jonathan dining room has been in operation for more than 30 years providing the national tourist as a foreigner with the typical cuisine of the seafood-based sector. The Jonathan dining room shows a lack of organization within the facilities, so it has generated problems in the distribution of space in production and service, in addition, the establishment staff does not have fundamental training as they are to offer a good service. The methodology used in this work is the mixture with the objective of not only collecting bibliographic information, but also visiting the establishment to apply the techniques of observation, interviews, and surveys to know the conditions in which it is found. To determine the respective improvements to the problem of the establishment, applying the techniques of observation, surveys, interviews to the clients and the personnel of the establishment. The improvements that are proposed and their implementation based on the data collected will serve to improve the attention as the income of the premises.

Key words.

Ayangue, BPM, proposal, implementation, and improvements.

1. Introducción.

La finalidad de este proyecto es Proponer la reestructuración en el área de producción y servicio del comedor “Jonathan” ubicado en la comunidad de Ayangue – Santa Elena.

La comuna de Ayangue es un pueblo de pescadores artesanales, que está dentro de la Ruta del Spondylus y pertenece a la Parroquia Colonche del Cantón Santa Elena. Fue fundada el 19 de Julio de 1982 a través de un acuerdo ministerial N° 185 con su ruc 0991293001. Está comuna es distinguida por sus aguas tranquilas y cristalinas, este lugar es perfecto para las personas que prefieren practicar el buceo, además, es una buena opción para las familias que desean disfrutar de un lugar de manera tranquila y calmada. También posee una buena cantidad de hoteles, a pesar de ser un lugar pequeño, sin olvidar de los distintos comedores que posee la comuna, que ofrecen una gran variedad de platos

que son elaborados a base de mariscos y pescados frescos. Así mismo, podrá también disfrutar de otras actividades como avistamiento de ballenas, paseo en bote, snorkel en el islote el Pelado.

Los comedores de esta comunidad se iniciaron con espacios limitados y reducidos que con el pasar del tiempo se fueron extendiendo con la finalidad de brindar una mejor atención a los turistas, debido a la promoción de la Ruta del Spondylus ha permitido que los locales mantengan la tradición de preparar los alimentos en fogones de leña. Los productos más característicos dentro de su gastronomía particular que se emplean es el verde, pescados, mariscos y otros productos procedentes del mar. Además de otras preparaciones que son elaboradas en cocina a gas como el arroz, sopas, entre otros.

¹ Universidad de Guayaquil; fatima.zamoraf@ug.edu.ec

² Universidad de Guayaquil; cristian.parralesh@ug.edu.ec

El comedor Jonathan inició como un local pequeño con una infraestructura de madera, ofreciendo platos a base de pescado y mariscos preparados en fogones de leña a los turistas que visitaban la playa. A medida que pasaba el tiempo, empezó a mejorar las condiciones vida en que se encontraba la comunidad de Ayangue, permitiendo que el comedor pueda expandirse y mejorar su infraestructura.

El comedor empieza a funcionar en 2 temporadas que es la de Costa que va desde el mes de enero hasta el mes de abril y la de Sierra que va desde junio hasta agosto, sin olvidar, los feriados establecidos en el calendario y el horario que laboran es 7 am hasta las 6 pm de lunes a domingo. Además, el comedor cuenta con alquiler de carpas, lo cual facilita llevar la comida que expenden al público sin la necesidad de que el cliente tenga que ir al local para consumirla, esto permite que el cliente pueda disfrutar de la comida estando cómodamente en la playa. En el presente trabajo el objetivo de la investigación está relacionada con la problemática con el fin de evitar el desvío durante su desarrollo, con el propósito de realizar la evaluación del estado en que se encuentra el área de producción como el área de servicio, para que, se pueda hacer las mejoras respectivas en base a los problemas y deficiencias que se lograron detectar [1].

La metodología que se aplicará en el transcurso de la investigación es la metodología mixta, llevando a cabo, el desarrollo de habilidades como el dominio de técnicas que nos darán acceso a la investigación científica por medio del uso bibliográfico como de la recolección de datos estadísticos.

1.1 Generalidades de la provincia de Santa Elena.

Esta península se provincializa el 7 de noviembre de 2007, con una extensión de 3.665 km² teniendo una población de 164.196 habitantes, es la más joven de las 24 provincias actuales. La provincia de Santa Elena consta de 3 cantones: Salinas, La Libertad y Santa Elena, esta última es la capital cultural de la provincia. Se puede encontrar una gran infraestructura hotelera, una refinera de petróleo, aeropuerto y puerto marítimo. Posee un clima que ronda desde los 16 a 24 °C en temperaturas bajas y desde los 25 a 32 °C en temperaturas altas [2].

Los límites son:

- Norte: Puerto López - Manabí
- Sur: Océano Pacífico y cantón Playas
- Este: Cantones de Isidro Ayora, Pedro Carbo y Guayaquil - Guayas
- Oeste: Océano Pacífico.

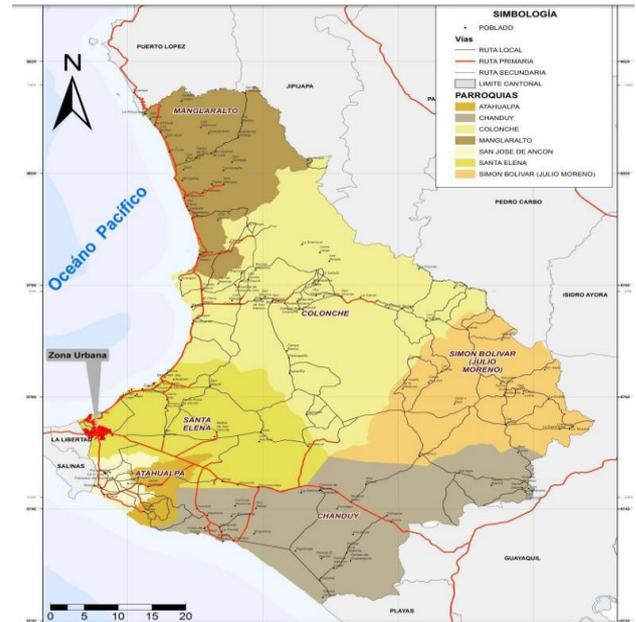


Fig. 1. Base del cantón de Santa Elena.

1.2 Historia de la comuna Ayangue.

La comunidad de Ayangue hace muchos años atrás era un pueblo de pocos habitantes que se dedicaban a la pesca como a la comercialización de artesanías, que con el pasar del tiempo empezó a ser poblado por personas procedentes de Manabí y pueblos cercanos a la comunidad. La playa de esta comunidad es conocida como la piscina del pacífico, por la razón de que las montañas que están ubicadas en el mar la interrumpen, dándole la forma de herradura, que da como resultado una piscina natural y cuando es visitada por los turistas puedan disfrutar del sol como la playa con toda tranquilidad de sus familias [3].



Fig. 2. Ruta del spondylus.

El 19 de Julio de 1982 mediante el acuerdo ministerial #185 Ayangue fue declarada comuna, que al igual que otros pueblos del mismo estatus y es administrada por sus pobladores. Esta comunidad es un pueblo pequeño de pescadores y artesanos que este situado en la Ruta del Spondylus, perteneciente a la Parroquia de Colonche.

También es conocido porque la playa de la comunidad es de aguas claras al igual de ser tranquilas, así mismo de poseer arrecife de coral virgen, excelente comida a base de pescados como de mariscos, sin olvidar que los pobladores se destacan por ser humildes, tranquilos y sencillos. [4].

La comunidad de Ayangue siendo un sector turístico, es uno de los sitios con mayor concurrencia tanto de turistas nacionales como extranjeros en la ruta del Spondylus, que tiene un promedio de visita por temporada alta de 6000 turistas aproximadamente.

Está playa es muy visitada por familias y personas jubiladas que desean pasar un momento de relajación, por lo que se puede presenciar varios acontecimientos durante todo el año que son la temporada serrana que va desde el mes de junio hasta el mes de agosto en donde se evidencia la llegada de turistas procedentes de la región sierra como Quito, Azuay, Riobamba, entre otros lados, sin embargo, también es concurrido por turistas extranjeros que desean conocer y disfrutar de la playa, además, de la temporada de costa que va desde finales de diciembre hasta Abril, en donde la temporada es más alta, hace de mucho sol y que se puede practicar buceo y paseo en bote a playa rosada e islote el pelado. [5]

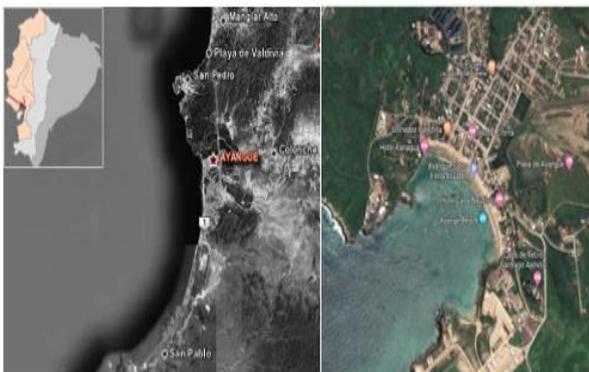


Fig. 3. Mapa y ubicación de Ayangue.

1.3 Turismo en Ayangue.

A pesar de que la comunidad de Ayangue es pequeña, es visitada por turistas extranjeros como nacionales por sus aguas tranquilas distinguiéndola como un balneario familiar, además, de su gastronomía a base de productos del mar, entorno natural, con el transcurrir del tiempo ha ido mejorando, permitiéndole que sea aprovechada como un lugar ideal para reservas naturales y áreas protegidas.

Sin embargo, el turismo se ha transformado en una fuente económica importante para esta comunidad, ya sea por su gastronomía como la fabricación de artesanías con productos procedentes del mar como conchas, corales, mostrando el ingenio del arte al fabricar figuras llamativas. No obstante, las mujeres de esta comunidad cumplen un rol muy importante que ha contribuido con el desarrollo y crecimiento turístico del sector destacándose en ofrecer el servicio de la preparación de platos característicos de su gastronomía basado en la utilización de productos marinos. [6]

1.4 Reestructuración.

La reestructuración tiene un significado muy amplio que hace relación a una reorganización, modificación o reordenamiento de estructuras con el objetivo de mejorar todos los aspectos y espacios específicos que se vayan a emplear. La reestructuración puede ser cambio de presupuesto, personal, producción, inversión con el propósito de mejorar los procesos en la actividad que realiza la empresa o el establecimiento [7].

1.5 Operatividad.

En la operatividad de la producción de alimentos que sean aptos e inocuos para el consumo humano se debe de tomar medidas para el control de las operaciones y evitar riesgos relacionados con transmisión de enfermedades a través de los alimentos. Por ende, en las empresas que se dedican a la producción o elaboración de alimentos deben de tener estrictos controles en los peligros de contaminación a través del uso de sistemas como HACCP, BPM y POES. Los cuales deberán de ser aplicados en toda la cadena antes, durante y después de la producción alimentaria.

Los aspectos esenciales que se deben de tomar para el control de los peligros en los alimentos son:

1.5.1 Control de tiempo y temperatura.

El mal manejo de la temperatura durante los procesos de elaboración de los alimentos es uno de los problemas más comunes causando el deterioro de los alimentos antes de tiempo. Los respectivos chequeos que se realizan son el control de tiempo y temperatura de cocción, enfriamiento, procesamiento y almacenamiento, sin embargo, se debe de emplear un sistema adecuado para optimizar la eficacia en la temperatura, asegurando la inocuidad de los alimentos [8].

No obstante, para la implementación de los sistemas de seguridad alimentaria y para el control de las temperaturas en los alimentos se deben de contemplar varios aspectos como: la actividad de agua, pH y la actividad microbiana. Además, es fundamental conocer el tiempo de vida del alimento, de cómo se lo consumirá después de procesarlo, es decir que si el alimento se lo puede consumir. Sin olvidar, que también debe de llevar

las variaciones de tiempo y temperatura para evaluarlo con exactitud.

Existen parámetros o medidas preventivas que se deben de seguir en los procesos, con la finalidad de evitar alguna contaminación en los alimentos:

La temperatura de cocción de los alimentos es de 70 °C para garantizar la eliminación de todos los microorganismos.

En el almacenamiento de los alimentos evitar mantenerlos entre un rango de temperatura de 10 a 60 °C, con el objetivo de evitar la multiplicación microbiana. Si se conserva un alimento caliente se lo debe de mantener a una temperatura de 65 °C.

La conservación en frío de un alimento procesado deberá ser no es mayor a una temperatura de 5°C, esta temperatura no debe de variar.

El recalentamiento de un alimento se lo debe de realizar de manera rápida alcanzando una temperatura de 70 °C en el centro, una vez retirado de la refrigeración. [9]

2. Materiales y métodos.

Para la elaboración de este proyecto se tomaron en cuenta:

- Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- Medición de la Buenas Prácticas de Manufactura.
- La metodología HACCP.
- Método tabla de Likert.

2.1 Buenas Prácticas de Manufactura.

Las buenas prácticas de manufactura es un sistema que tiene como objetivo principal asegurar y garantizar la correcta aplicación de los procesos de producción alimentario desde la preparación hasta el almacenamiento por medio de la implementación de principios como de técnicas adecuadas, con el fin de obtener la inocuidad en los alimentos [10].

Las buenas prácticas de manufactura se utilizan en los establecimientos que producen, envasan, conservan, almacenan y reparten alimentos, además de los equipos, utensilios y personal de la empresa o establecimiento, es decir, que abarca a todas las actividades de los procesos, elaboración, almacenamiento de los alimentos, incluyendo la materia prima que es utilizada para la producción [11].

Es fundamental que toda empresa o establecimiento haga constar dentro de su reglamento en la fabricación de todo producto alimenticio que se cumplan requisitos mínimos de seguridad e inocuidad, con la finalidad de que los productos salgan al mercado inocuos y saludables. Pero para lograr esto se tiene que seguir a productores, industriales o manipuladores que logren producir alimentos sanos [12].

2.2 Medición de las Buenas Prácticas de Manufactura.

La medición de las BPM en un establecimiento tiene como objetivo la verificación por medio de la evaluación de su funcionamiento en las instalaciones, control de las plagas, limpieza y desinfección, entre otros factores para saber el estado actual en que se encuentra [13].

Para realizar la evaluación del funcionamiento se aplica la normativa sanitaria que es la que determina las condiciones higiénicas y condiciones que deberán de regir los procesos de elaboración, preparación, producción, envasado, almacenado, traslado como de su distribución de los alimentos de consumo humano. [14]

2.3 Metodología HACCP.

El sistema HACCP es conocido como análisis de fallas, modos y efectos, que tiene como objetivo principal identificar los peligros relacionados con la seguridad de los alimentos para el consumo humano, que puedan suceder en la cadena alimentaria determinando procesos de control para asegurar y permitir la inocuidad del alimento [15].

Este sistema es una herramienta que brinda un programa eficaz para el control de peligros, que se observen en cada etapa de los procesos, determinando los errores que pueden suceder, además de sus causas como efectos con la finalidad de establecer un medio de control.

Según la FAO define al sistema HACCP como un sistema que aborda de manera preventiva y sistematizada con el objetivo de prevenir como de controlar los peligros biológicos, químicos y físicos, enfocándose a través de la anticipación y prevención, en vez de realizar la inspección como las pruebas en los productos finales. [16]

2.4 Método tabla de Likert.

Es un tipo de escala de medición el cual permite saber el nivel de satisfacción, importancia o frecuencia acerca de algún tipo de producto o servicio, es decir, que se medirá el nivel de conformidad a la persona encuestada con la finalidad de saber la opinión que tiene hacia determinada marca, producto o servicio con una serie de preguntas con opción múltiple [17].

Se implementará la escala o tabla de Likert en la investigación con la finalidad de saber el nivel de satisfacción con respecto a la comida y al servicio del establecimiento. Permitiendo conocer la opinión del cliente acerca los aspectos ya mencionados [18].



Fig. 4. Diagrama de flujo de los procesos de operación.

3. Resultados.

En este capítulo se da la información de cómo está estructurada la propuesta de promoción para el desarrollo y el crecimiento del comedor Jonathan que permite mejorar e incrementar los ingresos económicos de los dueños del establecimiento.

En el Barrio Virgen de Fátima por el lado del estero, el establecimiento cuenta con 4 personas que laboran diariamente brindando a los turistas tanto nacionales como extranjeros la gastronomía típica de la ruta del Spondylus, que es elaborado a base de pescados y mariscos como ceviches, sopas de mariscos, chupes, arroz marinerero, etc.

El interés de esta propuesta es de promover e impulsar las ventas del comedor Jonathan a través de la promoción por redes sociales, con la implementación de estrategias publicitarias con la finalidad de dar a conocer las promociones que se vayan a realizar en el establecimiento, para que los turistas visiten el lugar, deleitando su paladar y viviendo una experiencia durante su estadía.

3.1 Propuesta de mejora.

De acuerdo con las encuestas realizadas a los clientes y entrevistas al personal del establecimiento se concluye que la falta de comodidad es por su infraestructura que es básica y está inconclusa, además de la presencia de insectos como moscas y de perros cerca de las mesas. Para dar solución a estos problemas se proponen correctivos para la mejora de la infraestructura tanto en el área de cocina y de servicio como:

- Ampliación del área de cocina y de servicio.
- Bodega de almacenamiento.
- Área de congelación y refrigeración para los pescados como mariscos.
- Mesas, sillas y cristalería.
- Baños para los clientes.
- Rediseño del baño del personal.
- Mesones o isla de trabajo.
- Cocina fría.
- Área de despacho o servicio de platos.
- Área de emplatado.
- Cuarto de gas.

En el área de servicio se tiene planificado el aumento a lo largo, debido a que a ambos lados del comedor existen otros establecimientos de comida. Por este motivo se extendió de una distancia de 11 metros por la misma anchura de 5 metros, se reubicó y redujo a dos mesas para 8 personas, se aumentó dos mesas para 6 personas, dos mesas para 5 personas y dos mesas para 4 personas. Además, se realiza un cerramiento en el área del comedor de un metro de altura con una malla que llega hasta el techo con la finalidad de que no ingresen los insectos como las moscas, al igual, que los perros.

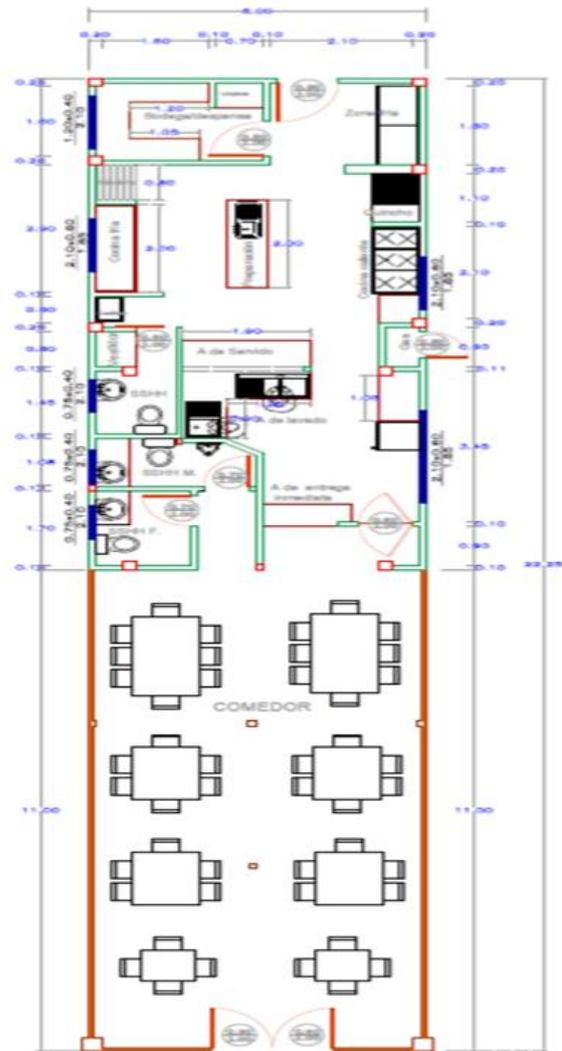


Fig. 5. Mejora del diseño arquitectónico del establecimiento.

3.2 Área de cocina o producción.

En el área de producción se realizó un aumento de 6 metros de largo hacia atrás manteniéndose los 5 metros de ancho dando un total de 30 metros cuadrados de aumento. En el nuevo diseño de la cocina se realizaron cambios como:

- Adición de baños para los clientes
- Rediseño del baño para el personal con vestidor y casillero.
- Adición de la cocina fría para elaboración de ciertas preparaciones con mariscos.
- Reubicación del fogón de leña.
- Área de almacenamiento o bodega.
- Área de almacenamiento de refrigeración y congelación.
- Área para el suministro de gas.
- Área de emplatado y despacho de platos.

3.3 Presupuesto de inversión.

En base a las mejoras que se realizó al establecimiento en cuanto a la infraestructura del comedor como a la redistribución de toda el área de producción, incluyendo la mobiliaria del establecimiento.

3.4 Estrategia de comercialización.

El comedor Jonathan es un establecimiento que se destaca en brindar al público la gastronomía característica del sector que es elaborada a base de pescados y mariscos, se realizarán alianzas con hostales como de hoteles cerca del sector de la playa de la Comuna de Ayangue con el objetivo de asegurar y garantizar clientes ofreciendo un buen servicio no solo de hospedaje sino también de alimentación [19].

Además, se entregarán folletos a los turistas dando a conocer la historia acerca del establecimiento desde sus inicios, presentación de los platos que brinda en el menú y de los servicios que dispone como alquilar de cargar, parasoles. A los clientes nuevos y frecuentes se les obsequiarán gorras, jarros, botones con el logotipo del establecimiento.



Fig. 6. Obsequios para clientes.

Estrategia de promoción.

Como estrategia de promoción se pretende que a través de las redes sociales se pueda realizar todo tipo de

publicaciones como descuentos, 2 x 1, eventos sociales como reuniones, entre otros aspectos con la intención de incrementar y de mejorar las ventas en el establecimiento para darse a conocer entre los turistas tanto nacionales como extranjeros, en el que se desarrollarán las siguientes estrategias de publicidad como:

Campañas por redes sociales: se dará a conocer el comedor Jonathan a través de Facebook, Twitter e Instagram.

Transmisiones en vivo: con la finalidad de dar a conocer la manera de como prepara los alimentos, además de mencionar que se llevará a cabo la ubicación del comedor, promociones, 2 x 1 en ciertos platos, oferta de los platos que se ofrecen en el menú [20].

Descuentos y ofertas: Se realizará ofertas a través de Twitter empleando el hashtag #ComedorJonathan, por cada capture de la promoción se obtendrá un 10 % de descuento o porción extra totalmente gratis.

Tabla 1. Costos de implementación.

Materiales	Unidades	Precio
Diseñador gráfico	1	\$60
Isologo	1	\$50
Delantales	4	\$40
Gorros	4	\$25
Camisa polo	4	\$48
Jarros	100	\$500
Botones	150	\$450
Crípticos	2500	\$15
Total	2760	\$1188

Lo que se realizó en la propuesta una implementación de publicidad a través de redes sociales, folletos, alianzas con establecimientos de hotelería con la finalidad de obtener mayor captación de clientes, al igual de la elaboración del uniforme de para el personal que trabaja en el establecimiento para una mejor presentación y el obsequio de jarros, pines como de gorras para los clientes con la intención de fidelizar a los clientes. La inversión que se implementará en el establecimiento es de \$1188.

3.5 Diseño de imagen.

El diseño de imagen es a través de imagotipo, en éste representada por el mar, el sol y hojas de palmeras, ya que, Ayangue es conocida por ser una playa familiar de aguas tranquilas en donde uno puede disfrutar de lo que brinda el sector sea por su exquisita comida, amabilidad de la gente y armonía de la playa [21].

Se seleccionó el Imagotipo con la finalidad de realizar la promoción por redes sociales, que es representado con el sol que transmite calidez, el mar irradia armonía como

fortaleza debido a que la playa de Ayangue tiene forma de herradura y las hojas de palmera transmiten relajación como frescura.

4. Conclusión.

En el área de producción no se aplican correctamente las normas de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura). El personal de servicio carece de uniforme y su desenvolvimiento durante la atención no es clara en la información que precisa el cliente.

La sección del comedor es incomoda, reducida y estrecha impidiendo la movilidad del cliente como del personal. El área de producción al momento de la preparación de los alimentos, la estufa está alejada de la mesa de trabajo, además de evidenciarse el incumplimiento de las normas de BPM.

Se propone un plano con el fin de mejorar la infraestructura y distribución del área de producción como el área de servicio, lo que permite un mejor desempeño y eficiencia en estas áreas.

Se elaboró una propuesta de menú con la finalidad de dar una mayor variedad de platos para darle mayor valor agregado de los demás establecimientos.

Se creó un manual de BPM con el objetivo de mejorar los procesos de producción para lograr la inocuidad en el producto final y así evitar alguna contaminación que pueda generar intoxicación o infección.

El total de la inversión para la realización de la ampliación, redistribución de los espacios como de la mobiliaria del establecimiento es de un monto de \$19332,63.

Referencias.

- [1] I. Rekalde, M. T. Vizcarra y A. M. Macazaga, «La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje Y Fomentar Procesos Participativos,» *Educación 21*, vol. 17, n° 1, 2014.
- [2] E. Astudillo-Sánchez, J. Pérez Flor, G. Medina y A. Medina, «Gestión de los bosques tropicales estacionalmente secos de la provincia de Santa Elena, Ecuador: una perspectiva desde la conservación,» *Industrial Data*, vol. 22, n° 2, 2019.
- [3] M. G. Peralta Sánchez, N. S. Gomes, M. A. Carneiro, M. A. Gonçalves y M. P. Delicio, «Caracterização mineralógica dos Lutitos Diatomáceos da Península de Santa Elena, Ecuador,» *Rem*, vol. 63, n° 2, 2010.
- [4] «Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial Colonche,» 2017. [En línea]. Available: http://www.colonche.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=66.
- [5] «Prefectura de Santa Elena,» 2016. [En línea]. Available: <http://www.santaelena.gob.ec/index.php/noticias-boletines-varias/1059-ayangue-se-embellece-con-nuevo-ingreso-a-la-playa>.
- [6] Ing. Camilo Landín Barros, Plan de desarrollo y ordenamiento territorial, Santa Elena, 2014.
- [7] Mintur, «Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas reconoce siete categorías,» Ministerio de Turismo, 2018. [En línea]. Available: <https://www.turismo.gob.ec/reglamento-turistico-de-alimentos-y-bebidas-reconoce-siete-categorias/>.
- [8] Marketing-Gastronomico, «Diseño de restaurantes. La receta del éxito,» Marketing-Gastronomico, 2019. [En línea]. Available: <https://marketinggastronomico.com/el-especialista-en-diseno-de-restaurantes-ivan-cotado/>.
- [9] Organización Panamericana de la Salud, «Buenas practicas: Control de Operaciones,» 2015.
- [10] D. A. Frutos Idrovo, S. K. Murillo Reyes y F. J. Duque-Aldaz, «Propuesta de plan de mejora continua utilizando la metodología del ciclo Deming en el área de producción en la microempresa Ultrapintec S.A.,» Universidad de Guayaquil, Guayaquil, 2022.
- [1] OPS, «Manual para Manipuladores de Alimentos - Instructor,» OPS, 2016.
- [2] T. E. Alvarado Pazmiño, J. A. Maurath Tapia y F. J. Duque-Aldaz, «Diseño de un manual de buenas prácticas de almacenamiento distribución y transporte para el establecimiento #003 de Mercatti S.A. año 2021,» Universidad de Guayaquil, Guayaquil, 2021.
- [3] L. M. García-Céspedes, X. M. García-Reyes, L. K. Gonzalez-Albavi y J. H. Canese-Krivoshein, «Buenas Prácticas de Manufactura en comedores del Mercado Central de Abasto de Asunción, Paraguay,» *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, vol. 15, n° 1, 2017.
- [4] Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, «RESOLUCIÓN ARCSA-DE-067-2015-GGG,» 2015.
- [5] J. R. Ayala Drouet, A. L. Vicuña Orellana y F. J. Duque-Aldaz, «Propuesta de un modelo de gestión de calidad basado en la Norma Inen (Ecu) y el modelo Baldrige (Usa),» Universidad de Guayaquil, Guayaquil, 2020.
- [6] OMS, ANÁLISIS DE PELIGROS, 2015.
- [7] Netquest, «La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.netquest.com/blog/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>.
- [8] J. A. Luzarraga Pinargote, A. L. Morán Fuentes y F. J. Duque-Aldaz, «Propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente en universidades públicas aplicando el modelo Servperf,» Universidad de Guayaquil, Guayaquil, 2021.
- [9] M. Rizo-Mustelier, D. R. Vuelta-Lorenzo, B. Vargas-Batis y E. A. Leyva-Parra, «ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA PORCINO SANTIAGO DE CUBA,» *Ciencia en su PC*, vol. 1, n° 1, 2019.
- [10] J. L. Figueiras Rodríguez, M. B. Ochoa Avila y J. Medina Labrada, «ESTRATEGIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO PREMIUM DEL HOTEL PLAYA PESQUERO,» *Visión de Futuro*, vol. 23, n° 2, 2019.
- [2] E. Costas Pérez y P. Tucacat, «Nudges: diseño y evaluación,» 1] *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, n° 25, 2021.