



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE TURISMO**

**Análisis de Calidad sobre el servicio de Alimentos y Bebidas de la Playa  
Bajo Alto**

**QUEZADA PARDO LEIDY JAMILETH  
LICENCIADA EN TURISMO**

**RAMIREZ CRUZ BRITNEY ANGELY  
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA  
2023**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE TURISMO**

**Análisis de Calidad sobre el servicio de Alimentos y Bebidas de la  
Playa Bajo Alto**

**QUEZADA PARDO LEIDY JAMILETH  
LICENCIADA EN TURISMO**

**RAMIREZ CRUZ BRITNEY ANGELY  
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA  
2023**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE TURISMO**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**Análisis de Calidad sobre el servicio de Alimentos y Bebidas de la  
Playa Bajo Alto**

**QUEZADA PARDO LEIDY JAMILETH  
LICENCIADA EN TURISMO**

**RAMIREZ CRUZ BRITNEY ANGELY  
LICENCIADA EN TURISMO**

**MEDINA CASTILLO WILIAM TRANQUILINO**

**MACHALA  
2023**

# ANÁLISIS DE CALIDAD SOBRE EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PLAYA BAJO ALTO

*por* LEIDY JAMILETH QUEZADA PARDO

---

**Fecha de entrega:** 10-oct-2023 10:24a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2191459511

**Nombre del archivo:** Trabajo\_Titulacion\_-\_Leidy\_Quezada\_y\_Britney\_Ramirez\_-\_Tur.docx (12.83M)

**Total de palabras:** 7969

**Total de caracteres:** 42266

# ANÁLISIS DE CALIDAD SOBRE EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PLAYA BAJO ALTO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Técnica de Machala	4%
	Trabajo del estudiante	
2	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS	1%
	Trabajo del estudiante	
3	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
4	www.mincit.gov.co	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ug.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
6	dspace.esPOCH.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
7	issuu.com	<1%
	Fuente de Internet	
8	ri.ues.edu.sv	<1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to Submitted on 1687447197360	
	Trabajo del estudiante	

<1 %

---

10

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 25 words

Excluir bibliografía

Activo

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

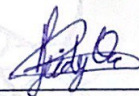
Las que suscriben, QUEZADA PARDO LEIDY JAMILETH y RAMIREZ CRUZ BRITNEY ANGELY, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de Calidad sobre el servicio de Alimentos y Bebidas de la Playa Bajo Alto, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran 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.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen 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.



QUEZADA PARDO LEIDY JAMILETH

0706414034



RAMIREZ CRUZ BRITNEY ANGELY

0750434052

## **DEDICATORIA**

*Britney Ramírez*

Este espacio de mi trabajo le dedico a mis personas favoritas. Cuyo apoyo me ha mantenido fuerte para superar mis límites y ser mi mejor versión. Gracias por su apoyo, los aprecio Mamá, papá, hermanos, y mi amigo Jean Vargas.

Y con especial cariño para mi amiga Evelyn Auquilla.

*Leidy Quezada*

Con gran gratitud y aprecio, dedico este trabajo de titulación a las personas que han sido fundamentales en mi vida. A mis amados padres, José Quezada y Rosa Pardo, por su inquebrantable apoyo, amor incondicional y constante aliento pues han sido la fuerza matriz detrás de cada paso que he dado en mi trascendencia académica. A mi hermano Diego Quezada por su constante presencia y ánimo. A mi abuela, Angela Jaya, cuya sabiduría y amor han iluminado mi camino.



## **AGRADECIMIENTO**

*Britney Ramírez*

Un agradecimiento especial para el equipo que conformamos Leidy Quezada y mi persona en conjunto con nuestro tutor el Ing. William Medina. Gracias a ellos y su entrega este trabajo finalizó con éxito.

*Leidy Quezada*

Primero doy las gracias a Dios por permitirme cumplir este sueño. Estoy infinitamente agradecida con mis padres, hermano y demás familiares que estuvieron ahí para mí en mi camino académico. Y un agradecimiento especial a mis compañeros Britney, Aldair y Evelin por acompañarme en mi formación como profesional. Esto es un testimonio de cómo su influencia y apoyo han moldeado mi camino tanto académico como personal.

## **RESUMEN**

La playa Bajo Alto ubicada en el cantón El Guabo presenta características que lo hacen el escenario perfecto para desarrollar el turismo de sol y playa, destacando de este la gastronomía de mariscos. Con la finalidad de cambiar la perspectiva colectiva en relación al servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, se planteó realizar un análisis de calidad al respecto. Para ello, fue necesario diagnosticar la opinión actual que tienen los consumidores en relación al servicio, empleando el modelo Servqual y las cinco dimensiones que permiten valorar la calidad. Así como también la elaboración de un inventario de los establecimientos y la evaluación de los prestadores de servicio con relación a las buenas prácticas de manufactura. Los resultados detectaron que la perspectiva que los consumidores tienen sobre Bajo Alto no es satisfactoria del todo, además se evidencio la ausencia de prácticas de higiene formales por parte de los prestadores de servicios en la manipulación de los alimentos y la carencia de agua potable, factores que pueden comprometer la calidad en la producción de alimentos y bebidas. Por ello, este trabajo de investigación planteo como estrategia para la mejora de la calidad del servicio, un manual de buenas prácticas de manufactura, además de plantear estrategias de evaluación y seguimiento que garantizan el cumplimiento continuo de las practicas formales en la manipulación de alimentos y bebidas. Y lograr cambiar la perspectiva que tienen los consumidores en relación al servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto.

**Palabras clave:** Servicios, Calidad, Analizar, Alimentos y bebidas, playa Bajo Alto.

## **ABSTRACT**

The Bajo Alto beach located in the canton of El Guabo has characteristics that make it the perfect setting for developing sun and beach tourism, especially seafood gastronomy. In order to change the collective perspective regarding the food and beverage service at Bajo Alto beach, a quality analysis was proposed. To do so, it was necessary to diagnose the current opinion of consumers in relation to service, using the Servqual model and the five dimensions for assessing quality. An inventory of establishments and the evaluation of service providers in relation to good manufacturing practices were also carried out.

The results detected that the perspective that consumers have about Bajo Alto is not entirely satisfactory, in addition to the absence of formal hygiene practices by service providers in the handling of food and the lack of drinking water, factors that can compromise the quality in the production of food and beverages. Therefore, this research work proposed as a strategy for improving the quality of service, a manual of good manufacturing practices, in addition to proposing evaluation and monitoring strategies to ensure continued compliance with formal practices in the handling of food and beverages. And to change the perspective that consumers have on the quality of food and beverages.

**Keywords:** Services, Quality, Analyze, Food and beverage, Bajo Alto beach.

## INDICE DE CONTENIDO

1. CAPITULO .....	9
1.1. Introducción .....	9
1.2. Justificación.....	10
1.3. Formulación del problema .....	11
1.4. Objetivos .....	12
1.4.1. General.....	12
1.4.2. Específicos .....	12
2. CAPITULO II.....	13
2.1. Antecedentes de la investigación .....	13
2.2. Marco Teórico.....	15
2.2.1. SERVQUAL .....	15
2.2.2. Manual de buenas prácticas de manufactura .....	15
2.3. Marco conceptual .....	15
2.3.1. Calidad .....	15
2.3.2. Calidad del servicio .....	16
2.3.3. Análisis de calidad del servicio de alimentos y bebidas .....	16
2.3.4. Criterios de calidad .....	16
2.3.5. Criterios de calidad del servicio de alimentos y bebidas .....	16
2.3.6. Servqual .....	16
2.3.7. Buenas prácticas de manufactura.....	17
2.3.8. Servicio .....	17
2.3.9. Servicio de alimentos y bebidas.....	17
2.3.10. Prestadores de servicio.....	17
2.3.11. Satisfacción .....	17
2.3.12. Percepción.....	18
2.3.13. Playa Bajo Alto .....	18
3. CAPITULO III.....	19
3.1. Enfoque de investigación .....	19
3.2. Tipo de investigación .....	19
3.3. Técnica .....	20
3.4. Instrumentos de investigación.....	20
3.5. Población y muestra .....	21
3.5.1. Cálculo de la muestra.....	21
3.6. Interpretación de resultados .....	23

3.6.1.	Encuesta a consumidores .....	23
3.6.2.	Ficha de observación “Establecimientos de alimentos y bebidas del malecón de la playa Bajo Alto” .....	27
3.6.3.	Encuesta a los prestadores de servicio .....	33
3.7.	Análisis y discusión de resultados.....	36
4.	CAPITULO IV .....	40
4.1.	Propuesta integradora.....	40
4.2.	Misión y Visión.....	40
4.2.1.	Misión .....	40
4.2.2.	Visión.....	40
4.3.	Objetivos .....	40
4.3.1.	Objetivo general.....	40
4.3.2.	Objetivos específicos .....	40
4.4.	Actores involucrados.....	41
4.4.1.	Encargados.....	41
4.4.2.	Beneficiarios .....	41
4.5.	Justificación.....	41
4.6.	Estructura .....	41
4.7.	Desarrollo.....	42
4.7.1.	Diagnostico de la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto .....	42
4.7.2.	Plan de acción .....	43
4.8.	Conclusiones .....	50
4.9.	Recomendaciones.....	51
	Bibliografía .....	52

## **INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> Fiabilidad.....	23
<b>Figura 2</b> Capacidad de respuesta .....	24
<b>Figura 3</b> Seguridad.....	24
<b>Figura 4</b> Empatía.....	25
<b>Figura 5</b> Elementos materiales tangibles .....	26
<b>Figura 6</b> Instalaciones .....	33
<b>Figura 7</b> Almacenamiento de la materia prima.....	33
<b>Figura 8</b> Higiene personal dentro de la cocina .....	34
<b>Figura 9</b> Equipos y Utensilios.....	35
<b>Figura 10</b> Capacitación del personal.....	35
<b>Figura 11</b> Servicio de Agua Potable .....	36

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Ficha de observación “Establecimientos de alimentos y bebidas del malecón de la playa Bajo Alto” .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabla 2</b> Estructura del modelo de gestión .....	41
<b>Tabla 3</b> Plan de acción .....	43

# 1. CAPITULO I

## 1.1. Introducción

El turismo gastronómico es una de las actividades que genera una gran motivación para visitar nuevos lugares y probar su comida típica. Sosa (2018) manifiesta que no hay mejor manera de conocer una cultura que mediante el consumo de los productos de tal comunidad. Esto nos lleva a tomar en cuenta la importancia que tiene el servicio de alimentos y bebidas dentro de la actividad turística.

Los establecimientos de alimentos y bebidas resultan indispensables dentro de la actividad turística, por lo que se puede determinar al mismo como un mercado competitivo. Se plantea la necesidad de generar estrategias que den paso a la positiva percepción del consumidor. Es entonces, que la calidad del servicio se convierte en una ventaja competitiva que permite generar una percepción positiva, de ello la necesidad de un determinado territorio por poseer establecimientos que ofrezcan servicios de calidad (Monroy & Urcádiz, 2019) y (Fuentes y otros, 2020).

La parte costera del Ecuador además de ofrecer una diversidad de atractivos naturales y culturales se destaca por su exquisita gastronomía, esta es ofertada en los distintos establecimientos de restauración y como menciona Coronel (2019) deben de mantener una adecuada gestión referente a la satisfacción, calidad y atención del cliente para la prosperidad de la empresa.

La oferta gastronomía de la provincia de El Oro presenta una ventaja, ya que al estar ubicado en la parte del litoral sobresalen los platos elaborados con productos de mar, sin embargo Pérez et al (2019) menciona que, existe un escaso conocimiento del grado de satisfacción por parte de consumidores que visitan los restaurantes ubicados en los distintos puertos de la provincia, esto debido a que no se ha elaborado un análisis respecto a las expectativas y perspectiva que tienen los clientes frente al servicio de restauración ofertado.

La playa de Bajo Alto es uno de los atractivos turísticos de origen natural más emblemáticos que tiene la provincia de El Oro. Sitio considerado como uno de los lugares más visitados por los turistas de la zona sur del Ecuador, cuenta con una planta turística adecuada para atender las necesidades de los visitantes, presta los servicios de



alojamiento, transportación y; alimentos y bebidas, de los que destaca los platos preparados con mariscos (Armijos y otros, 2019).

Al ser un lugar con una afluencia de turistas considerable, es importante realizar un análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas, a fin de determinar la apreciación de la playa Bajo Alto, por parte de los turistas. En este sentido, el servicio ofertado en el sitio, crea una percepción del mismo, que se forja en el imaginario colectivo como la realidad de aquel atractivo turístico. La satisfacción del cliente, dicta el éxito del destino (González y otros, 2016).

## **1.2. Justificación**

El posicionamiento de la playa Bajo Alto como un atractivo turístico gastronómico de relevancia, depende de la calidad del servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas. Considerando que, la responsabilidad de cubrir las expectativas del turista generando una buena experiencia depende de la capacidad y compromiso de los prestadores de servicio (Font & Blanco, 2018). Considerando que, el reglamento de alimentos y bebidas determina como un derecho del consumidor el de “recibir el servicio conforme lo ofertado por el establecimiento” (Ministerio de turismo, 2018)

Cabe resaltar la importancia de la gastronomía típica del lugar como una motivación más, que genera turismo en la playa Bajo Alto. Por tal motivo es esencial medir y evaluar la calidad del servicio de alimentos y bebidas que se ofertan en este lugar, lo cual permite analizar los resultados y generar estrategias para poseer o conservar una excelente calidad en el servicio, esto con la finalidad de obtener una buena crítica por parte de los consumidores (Ramos y otros, 2020).

La problemática que guía a esta investigación es la baja oferta de servicios de alimentos y bebidas que se fundamentan en los criterios de calidad, acción que repercute en la mala percepción de la playa Bajo Alto. Se ha establecido como objetivo llevar a cabo un análisis cuyo resultado, ayudará a determinar las falencias existentes en la prestación del servicio antes mencionado, a fin de proponer estrategias de gestión para la mejora de la percepción del destino.

El resultado del diagnóstico de la calidad de los servicios en la playa Bajo Alto, da paso al planteamiento de soluciones que beneficia a la actividad turística de la zona, y esto en consecuencia mejora el nivel de vida de los pobladores. Beneficios tales como,

acceso a la educación, salud, incremento en los puestos de trabajo, mejora de la calidad del ambiente, entre otros, que responden a los pilares de la sostenibilidad, que son identificados como beneficios sociales, económicos y medioambientales en la comunidad (Condor, 2018).

El conocimiento teórico sobre la evaluación de la calidad del servicio permite a los establecimientos de alimentos y bebidas mantener su rentabilidad y posición competitiva (Gutiérrez y otros, 2021). Es por ello que mediante esta investigación y con el soporte de los conocimientos necesarios se busca plantear propuestas para el mejoramiento de la calidad de los servicios de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto.

El análisis sobre la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, requiere de herramientas de carácter cualitativos y cuantitativos que buscan identificar e interpretar los resultados obtenidos para establecer una propuesta con el objetivo de mejorar la percepción de los visitantes sobre el sitio antes mencionado. Es por eso que se utilizara una metodología de carácter mixto, con un tipo de investigación de tipo descriptivo, con la utilización de las técnicas de investigación, lo cual permitirá a través de la búsqueda de información en artículos científicos, páginas web y del Ministerio de turismo y de mas sitios que permitan llevar a una feliz culminación de trabajo de investigación.

### **1.3. Formulación del problema**

La calidad del servicio de alimentos y bebidas genera una percepción global del territorio, lo que da paso al incremento de las ventas y, de la competitividad, en consecuencia los diferentes establecimientos mejoraran su rendimiento, lo que conduce a la comunidad a mejorar su estilo de vida, de ello la necesidad de analizar la calidad del servicio de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto (Monroy & Urcádiz, 2019).

De acuerdo con Armijos et al. (2019), la percepción de los turistas que visitan Bajo Alto con respecto a la relación calidad y precio de los productos gastronómicos no beneficia a la imagen del territorio. Consideran que el producto final no cubrió las expectativas del valor económico pagado. Esto indica que la realidad actual del sitio Bajo Alto, no da para determinarlo como un atractivo turístico gastronómico, debido a la

relevante disconformidad por parte de los visitantes en relación a la calidad del servicio en bares y restaurantes.

Al respecto Añazco (2019) menciona, que los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto no siguen un manual de buenas prácticas de manufactura, a pesar de contar con los permisos del GAD municipal. Y conlleva a los prestadores de servicio a emplear procesos de manipulación informal y técnica de higiene básicas que compromete la calidad del servicio gastronómico de la playa Bajo Alto, y repercute en la imagen del territorio.

Esto conduce a establecer que el problema que guía esta investigación es la desfavorable percepción de la playa bajo Alto, debido a que el servicio de alimentos y bebidas no se fundamenta en los criterios de calidad.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

Analizar la calidad de servicio de Alimentos y Bebidas de la playa Bajo Alto, a través de criterios de evaluación y estrategias que mejoren la percepción del destino.

##### **1.4.2. Específicos**

- Diagnosticar el estado del servicio de alimentos y bebidas a través del modelo SERVQUAL, que identifiquen la percepción de los turistas acerca de la playa Bajo Alto.
- Inventariar los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, a través de una ficha de observación, que delimite el objeto de estudio.
- Evaluar la calidad del servicio de alimentos y bebidas, a través de la encuesta a los prestadores de servicio.
- Proponer una estrategia que mejore la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto.

## 2. CAPITULO II

### 2.1. Antecedentes de la investigación

La revisión de la literatura permitió encontrar investigaciones relacionadas al análisis de calidad en el servicio de alimentos y bebidas en el ámbito local, que dan paso a determinar lo siguiente:

En el 2019, se planteó un trabajo investigativo denominado “Análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas del sector Humboldt cantón Playas para el diseño de un plan de capacitación”. La problemática que guía la mencionada investigación es la necesidad de tener al alcance una herramienta para el análisis de calidad del servicio, que permita detectar falencias, que la capacitación podría mejorar, con el fin de asegurar el crecimiento del sector turístico (Guerra, 2019).

En el mismo, se empleó como soporte teórico, además de la revisión bibliográfica, a herramientas como la encuesta y entrevista a consumidores y prestadores de servicio respectivamente, que ayudaron a determinar cuál es la realidad que enfrenta el servicio de alimentos y bebidas en el sector Humboldt del cantón Playas.

Esto permite confirmar que para diagnosticar el estado de la calidad del servicio de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto, es necesario conocer cuál es la apreciación de los consumidores acerca del territorio, y obtener información sobre el manejo de los servicios a cargo de los empleadores.

A continuación, Rodríguez en el 2019 en su investigación “Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri” analizó el nivel de calidad en el servicio de un restaurante ubicado en Santa Marta, Colombia. Donde su problemática se deriva a partir de la insatisfacción del servicio recibido por parte de los clientes, lo cual repercute en la prosperidad del establecimiento, por tal razón se realizó un análisis y se diseñó un plan con estrategias para la mejora de la calidad en el servicio.

Donde el autor emplea una metodología de carácter descriptivo, explicativo y correlacional. Para la recolección de datos se determinó una muestra de 205 clientes encuestados, se les aplicó una encuesta basada en el modelo ServQual tomando en cuenta

las veintidós declaraciones de las 5 dimensiones que se aplican según este modelo. Lo cual permitió identificar sus fortalezas y debilidades plasmadas en los parámetros existentes en las en los renglones del modelo de acuerdo a los resultados obtenidos.

Es así que mediante la aplicación del modelo SERVQUAL se puede evaluar el nivel de calidad en servicio al cliente en la Playa Bajo Alto. Permitiendo identificar errores y darle una pronta solución e implementar estrategias para una mejora con el fin de garantizar la sostenibilidad y prosperidad de los establecimientos alimentos y bebidas.

“Análisis de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los restaurantes del Mercado de Comidas Típicas, del cantón Archidona, provincia de Napa” es un trabajo de investigación planteado por Álvarez en el 2020, donde tiene como problemática la necesidad de analizar si los establecimientos ubicados en este mercado aplican las normas de buenas prácticas de manufactura (Álvarez y otros, 2020)

Para el desarrollo de dicha investigación se empleó utilizando el método cuantitativo y cualitativo, se hizo uso de técnicas de observación y como herramienta para la recolección de datos se aplicaron Fichas de Observación elaboradas en base a la Norma de BPM, donde en manera de lista se marca con un visto las normas que se cumplen en ese establecimiento y las que no con una x, esto con el fin de conocer cómo se lleva a cabo la manipulación de los alimentos y sobre todo al análisis de la calidad.

Es de este modo que mediante la aplicación de fichas basadas en las normas de manufactura se puede identificar como se realiza la preparación, manipulación y comercialización de los alimentos y bebidas en los establecimientos de ubicados en la Playa de Bajo Alto.

Los autores coinciden en establecer que los elementos que determinan al servicio como algo bueno y generan una buena impresión en el colectivo, son el cumplimiento de las normas de calidad y el seguimiento de procesos adecuados de manufactura en el mismo.

## **2.2. Marco Teórico**

A continuación, se establecen las bases teóricas que están vinculadas a la presente investigación:

### **2.2.1. SERVQUAL**

El uso de la herramienta SERVQUAL para medir la calidad de los servicios, se ha venido implementando en diferentes análisis, debido a su precisión y utilidad. Al respecto, Gómez et al. (2021), en su estudio menciona que el modelo SERVQUAL es ideal para realizar un análisis en cuanto a la calidad del servicio en restaurantes, ya que aplicando este método se puede evaluar las percepciones y expectativas de los consumidores aplicando una encuesta. De esta forma a través de los resultados, es posible identificar la percepción del consumidor en relación a la calidad del servicio.

### **2.2.2. Manual de buenas prácticas de manufactura**

En el contexto de calidad, el manual de buenas prácticas de manufactura es una guía de procedimientos de higiene que deben emplearse durante la elaboración de un producto, con el objetivo de evitar la contaminación cruzada, y prevenir enfermedades (Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria, 2015); (Huánuco y otros, 2021). Por esta razón, se plantea emplear como una teoría de soporte al manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes/cafeterías elaborado por la Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria de Ecuador, conocido también como ARCSA, este influirá en la realización de un instrumento de recopilación de información, que permita identificar cual es la realidad que enfrenta el servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, en relación a las prácticas de manufactura.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Calidad**

La calidad puede definirse como “el grado de adecuación del producto a su objetivo funcional, es decir, al uso deseado y a las necesidades específicas de cada sujeto” (Mayo y otros, 2015). Por ello, González et al. (2021), establece que la existencia de

instrucciones escritas y manuales, que detallan las características y funciones que deben cumplir determinado elemento, confirman la existencia de calidad.

### **2.3.2. Calidad del servicio**

La calidad del servicio, es la brecha existente entre las expectativas y la percepción del cliente. Es decir, que se puede hablar de calidad del servicio cuando la imagen real que percibe el consumidor cumple con todas o algunas de las características que el cliente esperaba encontrar (Silva y otros, 2021).

### **2.3.3. Análisis de calidad del servicio de alimentos y bebidas**

Un análisis de calidad es una herramienta que ayuda a determinar el estado real del servicio, por ello se deben evaluar las siguientes dimensiones: el producto, el personal y las instalaciones. Siendo el sabor, aroma y valor nutricional los indicadores que ayudaron a analizar cuál es el nivel de calidad del producto alimenticio, mientras que el trato, presencial personal y profesionalidad evalúan al personal, y por ende la calidad del servicio (Romaní y otros, 2019); (Silva & Luján, 2022).

### **2.3.4. Criterios de calidad**

La selección criterios no son solo más que características a ser tomadas en cuenta para valorar una actividad y se le pueda diagnosticar un nivel de calidad correspondiente a su ponderación aplicada. En sí, es una herramienta esencial para diagnosticar el nivel de calidad de un producto o servicio (Clavijo, 2021).

### **2.3.5. Criterios de calidad del servicio de alimentos y bebidas**

En palabras de Zárrega et al (2018), los criterios que determinan la calidad del servicio son: la hospitalidad de los prestadores de servicio, los horarios, infraestructura, el mobiliario, la variedad y sazón de los platillos, el tiempo de espera y la atmosfera acogedora. Resulta indispensable para los prestadores de servicio reconocer que la gastronomía sumada a las características del lugar crea un concepto popular sobre la zona.

### **2.3.6. Servqual**

Es una herramienta de investigación creada con la finalidad de determinar la percepción real que tiene el cliente frente a la expectativa que se había idealizado. Es así

que mediante este esquema el cliente puede calificar la experiencia de una manera ya sea positiva o negativa basándose en si sus expectativas han sido cumplidas según su percepción (Bustamante y otros, Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, 2019).

### **2.3.7. Buenas prácticas de manufactura**

Las buenas prácticas de manufactura son “una herramienta gerencial perteneciente al ámbito de la Gestión de la Calidad, cuyo propósito principal es la promoción de hábitos de higiene y procesos seguros para la obtención de productos inocuos” (Bravomalo y otros, 2022).

### **2.3.8. Servicio**

El servicio implica una relación de al menos entre dos o más entidades o agentes, donde un ente busca satisfacer la necesidad de otro, es decir, ponerse a su disposición. Por otro lado, el servicio también se relaciona con la noción de “utilidad”: “servir para algo” (Izquierdo & García, 2021).

### **2.3.9. Servicio de alimentos y bebidas**

Es la disponibilidad de alimentos. Es el servicio de alimentos previamente preparados dirigidos para los consumidores. En turismo es el servicio gastronómico donde se oferta un menú de platos regionales o típicos en establecimientos como: restaurantes, fuentes de soda, Bares, Cafeterías, hoteles, etc (Binz & De Conto, 2019).

### **2.3.10. Prestadores de servicio**

El Ministerio de turismo (2017), define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedio o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley quienes deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

### **2.3.11. Satisfacción**

De acuerdo con Fornell, 1992, citado en Hernández (2022), la satisfacción es la “evaluación global basada en la experiencia de consumo del servicio a lo largo del tiempo”.



### **2.3.12. Percepción**

Según Zeithaml y Bitner citado por (Bustamante y otros, Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador, 2020) “La percepción permite a la persona, en su rol de perceptor o receptor de un servicio, apreciar en sí mismo la sensación de satisfacción efectivamente experimentada”.

### **2.3.13. Playa Bajo Alto**

La Playa de Bajo Alto es un atractivo de tipo natural ubicado en la provincia de El Oro en el cantón El Guabo en la parroquia Tendales, es considerado como uno de los potenciales destinos turísticos en la zona sur del litoral del Ecuador, cuenta con una amplia variedad de establecimientos de alimentos y bebidas especializados en gastronomía de mariscos, debido a las características geográficas del territorio. Bajo Alto posee una apropiada planta turística para recibir a viajeros de todas partes en busca de realizar turismo gastronómico y turismo de sol y playa (Baque & Mendoza , 2019).

### **3. CAPITULO III**

#### **3.1. Enfoque de investigación**

Esta investigación hace uso de un enfoque mixto puesto que la recopilación de la información presenta dos fases, una es la investigación de carácter cualitativo en el que el principal objetivo es el de a través de la recopilación la literatura, conocer la realidad de la playa Bajo alto según diversos autores, y el manejo de la situación en proyectos similares. Al respecto, Salgado (2007) plantea que “La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de la situación tal como nos la presentan las personas” (p. 71)

En palabras de Cadena, et al. (2017) “La investigación cuantitativa es aquella donde se recogen y analizan datos cuantitativos, los registros se realizan mediante la observación participante” (p. 1606). De ello, el enfoque cuantitativo se emplea con la implementación de la encuesta como una herramienta que permita recopilar la opinión de expectativa y satisfacción de los consumidores y evaluar las buenas prácticas de manufactura de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto.

#### **3.2. Tipo de investigación**

La presente investigación según su alcance es descriptiva y analítica. En cuanto, al método descriptivo, Abreu (2015) plantea que el objetivo de este método es el de “Realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia”. Considerando que el trabajo de investigación tiene como resultados elaborar propuestas que permitan solucionar aquellos aspectos que los consumidores consideran se necesita mejorar, así como también crear una propuesta de buenas prácticas de manufactura que respondan a la necesidad de los prestadores de servicio.

Además, se utilizó el método analítico, el mismo que de acuerdo con Guamán, et al (2021) “Separa de las partes de un todo para analizarlas independientemente y establece las relaciones que se presentan entre ellas”. Y da paso a conocer la realidad del objeto de estudio, además de permitir encontrar una conveniente solución para la comunidad y los turistas, en base a investigaciones que presentan características similares.

### **3.3. Técnica**

Una de las técnicas empleadas en esta investigación, es la encuesta. Para Hernández, et al (2006), citado en Feria, et al. (2020) la encuesta es “un conjunto de preguntas, respecto a una variable o más a medir” (p. 63). Debido a la característica del objeto de estudio, la aplicación de la encuesta sirve para conocer la brecha entre la expectativa y la percepción real de los consumidores, además de identificar la realidad de las prácticas de manufactura, respecto a la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto.

Otra técnica de estudio a utilizarse es la observación la cual como argumenta Piza, et al (2019) “permite obtener un registro del comportamiento en el momento en que sucede, por lo que no se incurre en errores y hay mayor exactitud para registrar la información. Referente al objeto de estudio, favorece a una evaluación desde una perspectiva más real para corroborar si en los establecimientos de alimento y bebidas de la playa bajo alto se emplean las normas de manufactura y conforme eso realizar una descripción de la información recopilada e inferir en las conclusiones.

### **3.4. Instrumentos de investigación**

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación son el análisis de contenido, cuestionario de encuesta y la ficha de observación y el análisis de contenido. Para Tinto (2013) el análisis de contenido facilita la interpretación de la documentación. El mismo permitió conocer la perspectiva de diversos autores respecto a la calidad del servicio de alimentos y bebidas en diferentes escenarios de sol y playa, así como también comprender la manera de abordar la investigación a fin de encontrar soluciones idóneas al problema de estudio.

La elaboración de las preguntas del cuestionario de encuesta conduce a percibir la situación real de los establecimientos de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto. Mientras que empleando la ficha de observación se delimitó el objeto de estudio. Para Pizza, et al (2019), citado en Sanchez, et al (2022) mediante una ficha de observación “se puede obtener el mayor número de datos, implicando que esta actividad sea clara, definida y precisa”.

### 3.5. Población y muestra

El presente estudio se lleva a cabo en la Playa Bajo Alto ubicada en el cantón El Guabo en la Provincia de El Oro, Ecuador. La población del cantón es de “50.009 habitantes y una tasa de crecimiento de 1,8” (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010)

Para este diagnóstico se desea obtener la opinión de Turistas que visitan la playa de bajo alto con un fin recreativo, así como también se busca conocer por parte de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas su punto de vista frente a la calidad del servicio ofertado.

#### 3.5.1. Cálculo de la muestra

Se estableció una muestra poblacional mediante el uso de la Fórmula infinita, debido a que no se encuentra establecido un registro de afluencia, es decir, no existe un número exacto de turistas que visitan la playa de bajo alto, debido al caso se planteó la fórmula en busca del tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un error esperado del 9%.

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra que se busca
- p = Población a favor 50%
- q = Población en contra 50%
- z = Nivel de confianza (1.96 al cuadrado si la seguridad es del 95%)
- e = Error de estimación máximo aceptable ( 9%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.09^2} = 383$$

$$n = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5}{0.0081} = 383$$

$$n = \frac{0.96}{0.0081} = 383$$

$$n = \frac{0.96}{0.0081} = 118$$

**n = 118**

Una vez aplicada la fórmula dio como resultado un tamaño muestral de 118 turistas a ser encuestados.

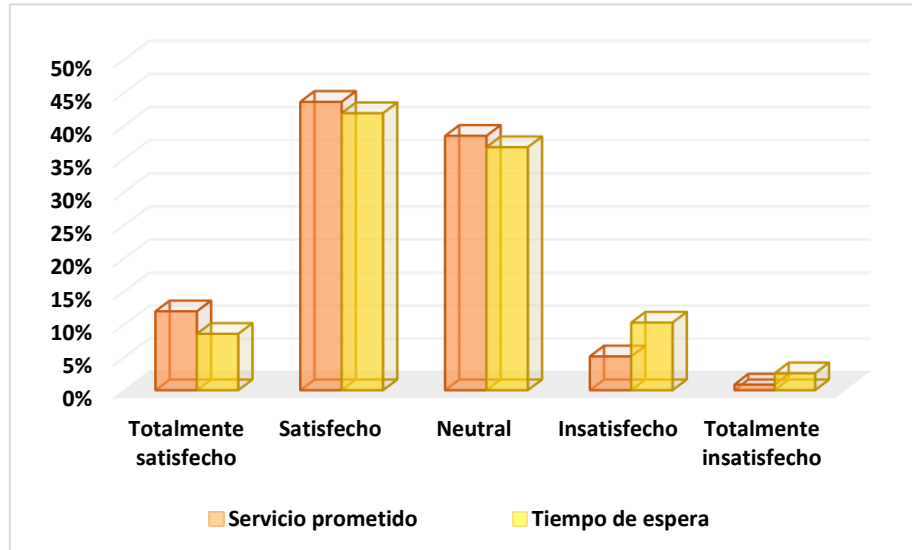
### 3.6. Interpretación de resultados

#### 3.6.1. Encuesta a consumidores

##### 3.6.1.1. *Fiabilidad*

**Figura 1**

*Fiabilidad*

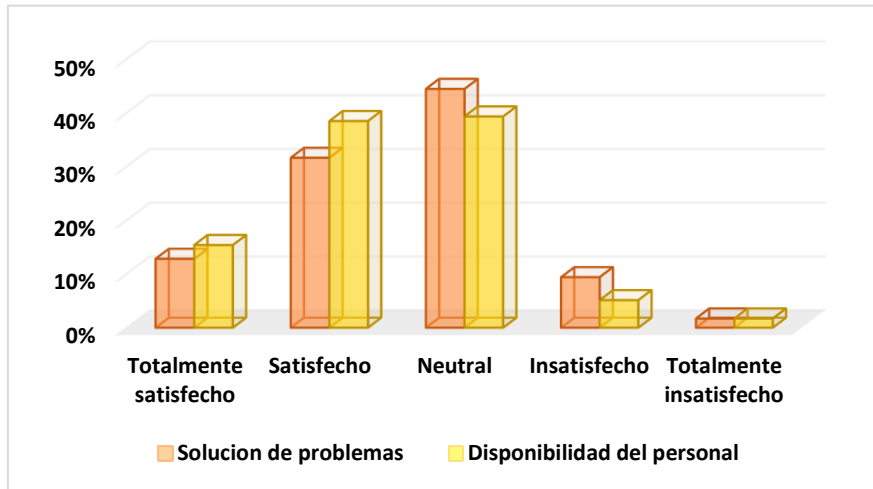


En el parámetro de fiabilidad en cuanto al servicio prometido la mayoría de consumidores manifiestan estar satisfechos al igual que con el tiempo de espera acordado; siendo así un 44% el valor que más sobresale del total de consumidores encuestados, por otro lado, solo un 1% manifestaron estar totalmente insatisfechos.

### 3.6.1.2. Capacidad de respuesta

**Figura 2**

*Capacidad de respuesta*

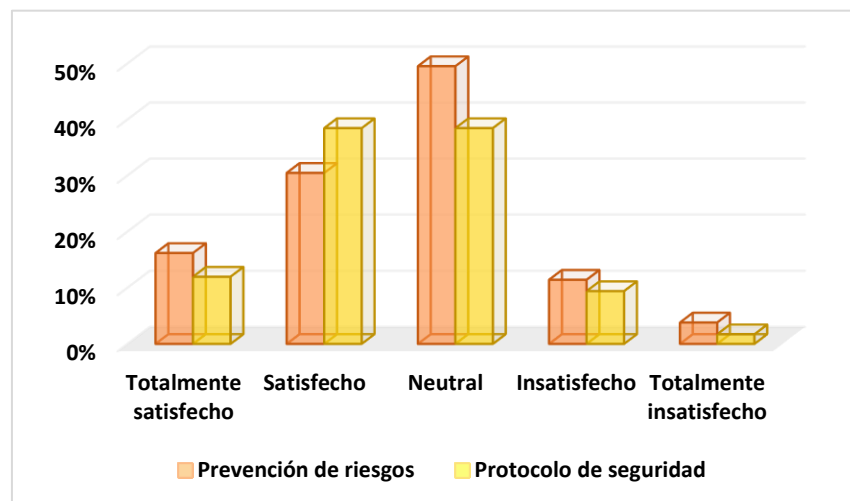


En relación al parámetro sobre la Capacidad de Respuesta los consumidores encuestados opinan que tanto la solución de problemas como la disponibilidad del personal se maneja de manera neutral; valor que representa más del 43% mientras que por otro lado solo un 2% de consumidores encuestados muestran estar totalmente insatisfechos.

### 3.6.1.3. Seguridad

**Figura 3**

*Seguridad*

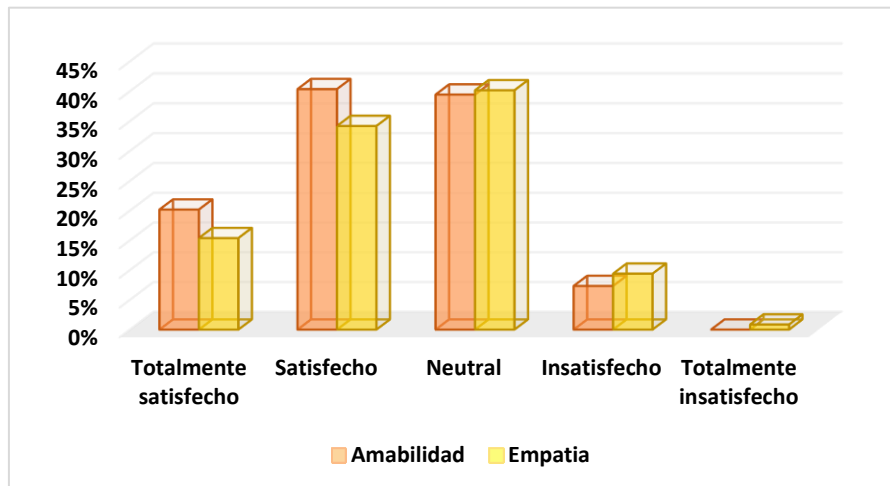


En lo que respecta a la seguridad, los consumidores manifestaron con 50% tener una opinión neutral, y un 30 – 38% satisfechos con las medidas y protocolo de seguridad de los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto. Únicamente un 4% manifiesta estar totalmente insatisfecho.

### 3.6.1.4. Empatía

**Figura 4**

*Empatía*



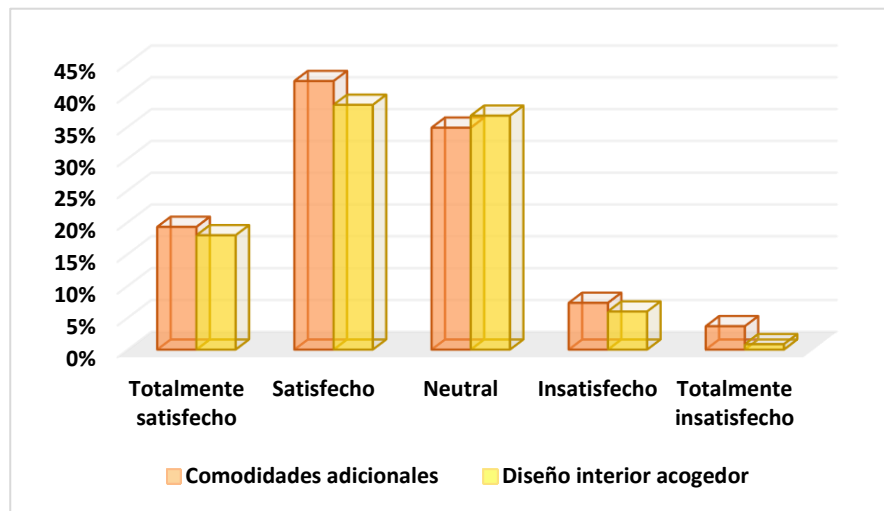
En relación a la empatía, es decir, la percepción de los consumidores en relación a la amabilidad como característica sobresaliente de los prestadores de servicio al interactuar con los consumidores, es neutral con un 40%, mientras que, satisfecho se refleja con un 34 – 40%. Dejando con un 1% a totalmente insatisfecho.



### 3.6.1.5. Elementos materiales tangibles

Figura 5

*Elementos materiales tangibles*






En lo que respecta a los elementos materiales tangibles, los consumidores se encuentran mayoritariamente satisfechos con las comodidades de los establecimientos, así como también con la innovación en las características del mismo; valor que representa más del 40% del total de encuestados, mientras que totalmente insatisfecho refleja menos del 5%.

### 3.6.2. Fichas de observación “Establecimientos de alimentos y bebidas del malecón de la playa Bajo Alto”

**Tabla 1**

*Ficha de observación “Establecimientos de alimentos y bebidas del malecón de la playa Bajo Alto*

Nombre	La sazón marinera	
Clasificación	restaurante	
Numero de trabajadores	4	
Plazas	30	
Nombre	El patrón drink	
Clasificación	bar	
Numero de trabajadores	15	
Plazas	75	
Nombre	Kawai	
Clasificación	bar	

Numero de trabajadores	8	
Plazas	65	
Nombre	Marisquería poseidón	
Clasificación	Restaurante	
Numero de trabajadores	4	
Plazas	20	
Nombre	Picadita tlt	
Clasificación	restaurante	
Numero de trabajadores	5	
Plazas	24	
Nombre	Sol marino marisquería	
Clasificación	restaurante	

Numero de trabajadores	3	
Plazas	15	
Nombre	Debrusde	
Clasificación	Restaurante	
Numero de trabajadores	4	
Plazas	28	
Nombre	Estrella de david	
Clasificación	restaurante	
Numero de trabajadores	4	
Plazas	25	
Nombre	Popeye	

Clasificacion	bar	
Numero de trabajadores	2	
Plazas	20	
Nombre	La socia	
Clasificacion	Restaurante	
Numero de trabajadores	16	
Plazas	25	
Nombre	La esquina de alex	
Clasificacion	Restaurante	
Numero de trabajadores	3	
Plazas	18	
Nombre	Chef náutico	



Clasificacion	Restaurante	
Numero de trabajadores	5	
Plazas	25	
Nombre	El muelle	
Clasificacion	Restaurante	
Numero de trabajadores	4	
Plazas	20	
Nombre	El muelle	
Clasificacion	Bar	
Numero de trabajadores	6	
Plazas	30	
Nombre	Olivares	

Clasificación	Restaurante	
Numero de trabajadores	7	
Plazas	80	
Nombre	La cueva del ranchito	
Clasificación	Restaurante	
Numero de trabajadores	8	
Plazas	80	
Nombre	Piedra mar	
Clasificación	Restaurante	
Numero de trabajadores	9	
Plazas	80	

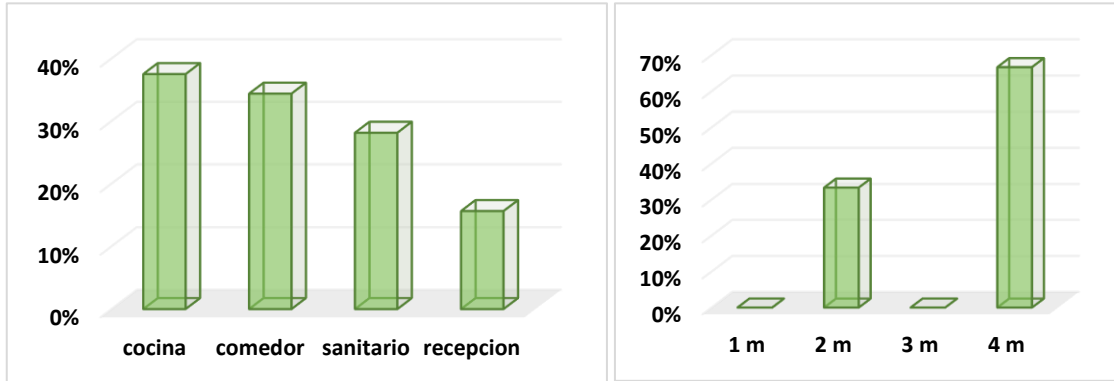
*Elaboración de autores, 2023*

### 3.6.3. Encuesta a los prestadores de servicio

#### 3.6.3.1. Instalaciones

Figura 6

*Instalaciones*

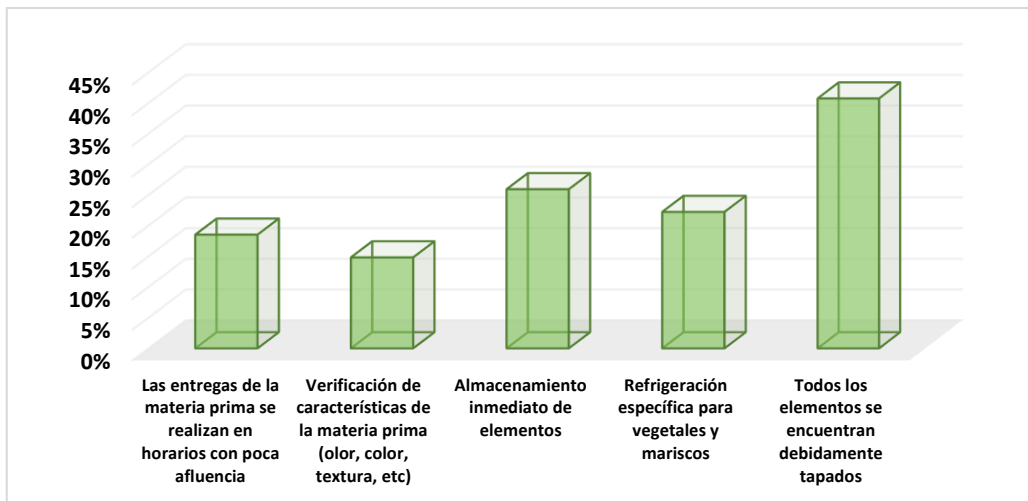


El 100% de los establecimientos de alimentos y bebidas manifiestan tener un área específica para cada actividad, de los cuales, cocina, comedor y sanitario son aquellas áreas más comunes entre los establecimientos, con un 38%, 34%, y 28%; de aquellos el 67% manifiesta tener una distancia de 4 metros o más entre la cocina y las instalaciones sanitarias.

#### 3.6.3.2. Almacenamiento de la materia prima

Figura 7

*Almacenamiento de la materia prima*



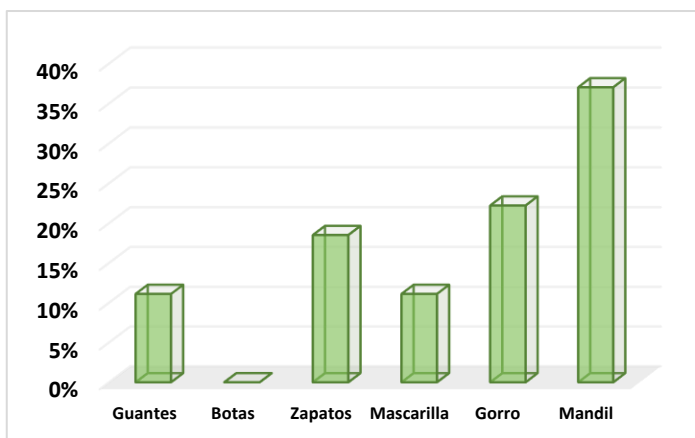
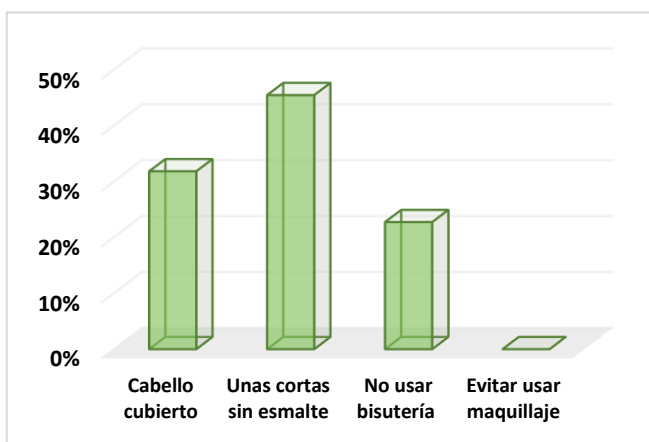


Con respecto al almacenamiento de la materia prima, los prestadores de servicios en un 100% mencionan que si almacenan los alimentos en envases no susceptibles al deterioro. En relación a esto, el 41% manifiesta que todos los elementos se encuentran tapados debidamente, entre los cuidados de los alimentos destacan también con un 26% el almacenamiento inmediato de los mismos, y con un 22% la refrigeración separada entre vegetales y mariscos.

### 3.6.3.3. Higiene personal dentro de la cocina

**Figura 8**

*Higiene personal dentro de la cocina*



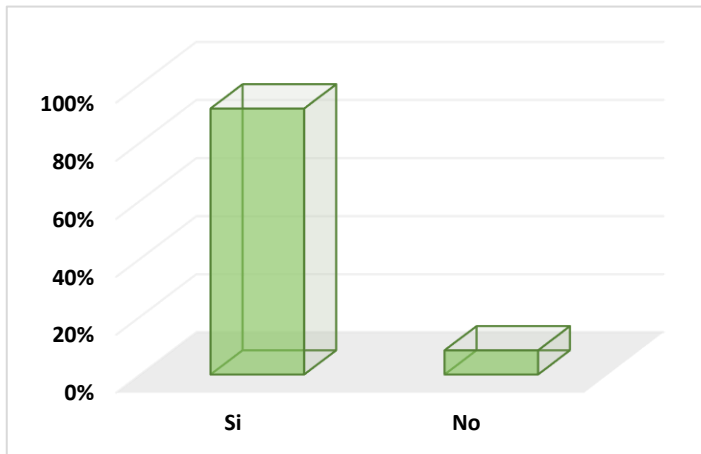
Los cuidados que los prestadores de servicio llevan dentro de cocina son las uñas cortas y sin esmalte con un 45%, cabello cubierto 32% y evitar el uso de bisutería en un 23%. Resultados que guardan relación con el uniforme, el mismo que está compuesto en

su mayoría por mandil, gorro, zapatos antideslizantes con un 37%, 22% y 19% respectivamente.

#### 3.6.3.4. Equipo y Utensilios

**Figura 9**

*Equipos y Utensilios*

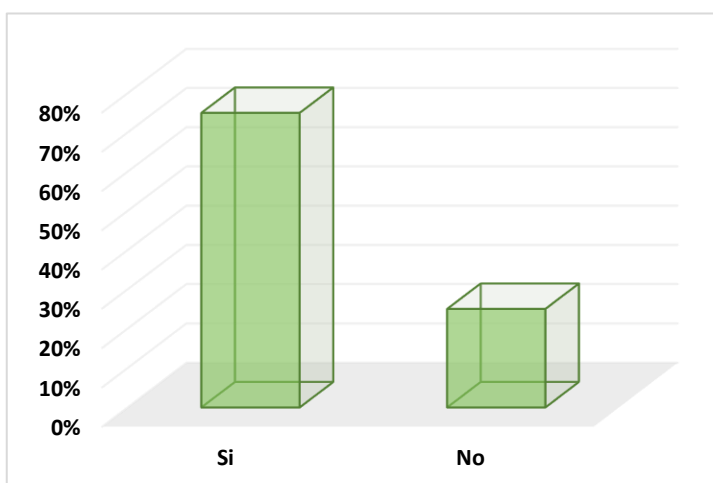


Referente a si en los establecimientos se utilizan el equipo y utensilios específicos un 92% de ellos manifestó que si mientras que por otro lado solo un 8% supo mencionar de manera sincera que no.

#### 3.6.3.5. Capacitación del Personal

**Figura 10**

*Capacitación del personal*

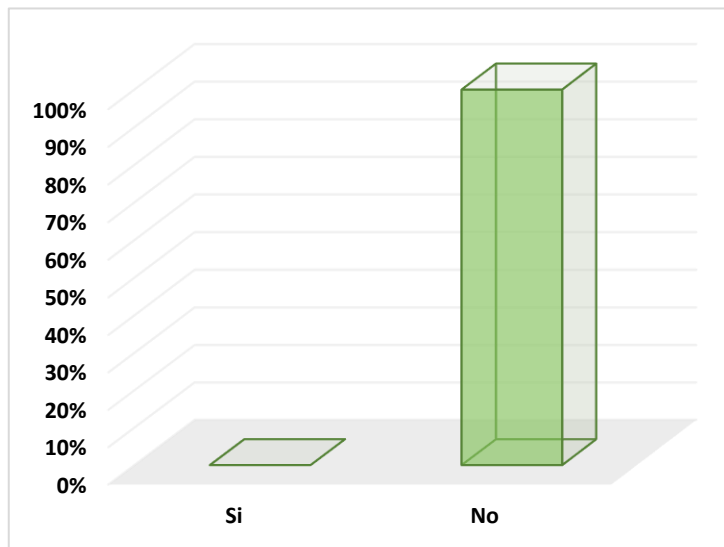


De acuerdo a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas un 75% menciono que si se realizan capacitaciones al personal esto en su mayoría y con un 25% respondieron que se capacita al personal antes de empezar a laborar.

### 3.6.3.6. Servicio de Agua Potable

**Figura 11**

*Servicio de Agua Potable*



Con respecto a si los prestadores de servicios de A&B cuentan con el servicio agua potable en sus establecimientos todos manifestaron de manera negativa dando un porcentaje 100% el no.

### 3.7. Análisis y discusión de resultados

A breves rasgos los resultados manifiestan que la situación de los establecimientos de alimentos y bebidas en la playa bajo alto respecto a la calidad del servicio, no presentan inconvenientes para los consumidores que manifiestan en su mayoría estar satisfechos o tener una opinión neutral al respecto. Mientras que, la situación que se evidencio al encuestar a los prestadores de servicio refleja la carencia leve de las buenas prácticas de manufactura. Que, aunque ha mejorado, no se puede percibir aún un compromiso entre los prestadores de servicio de alimentos y bebidas y el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura.

La medición de la calidad del servicio puede resultar complicada, debido a su característica intangible. Sin embargo, Ganga et al. (2019) mencionan que conocer la percepción de los consumidores apoya a medir la calidad. La encuesta a los consumidores del servicio de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto nos revelan que, aunque los resultados no son negativos, tampoco existe una satisfacción total por parte de los consumidores. Variable que de acuerdo con Morales y Hernández (2004), está relacionada con la calidad, pues el cumplimiento de esta última da paso a la satisfacción.

La fiabilidad se plantea para Carrera et al. (2021) como una variable importante dentro de la medición de la calidad del servicio (p. 221). Debido a que, nos permite conocer si existe una brecha entre lo que percibe en realidad el consumidor y las expectativas que tenía del mismo. En el caso de la playa Bajo Alto, el nivel de fiabilidad se presenta satisfactorio. Es decir, que lo que se pretende vender a los turistas se hace de manera cuidadosa, previniendo generar expectativas falsas y asegurándose de resolver cualidades que podrían comprometer la apreciación positiva sobre el mismo.

La calidad también está determinada por la atención al cliente, misma que es responsabilidad de los prestadores de servicios. Dentro de la misma, la capacidad de respuesta y la empatía son variables que pueden generar en el consumidor una opinión satisfactoria o no. En relación a los elementos antes mencionados, la realidad de la playa Bajo Alto es que existe una indecisión por parte de los consumidores, es decir, su opinión es neutral. En palabras de Gronroos (como se citó en Diaz et al., 2021) “la capacidad de respuesta; es la disposición para ayudar a los clientes de forma rápida y correcta y la empatía se refiere a la atención individualizada” (pág. 266). Lo que, en relación con lo citado antes, nos deja ver que el nivel de capacidad por parte de los prestadores de servicio para ofrecer una respuesta personalizada y activa no es suficiente para generar una opinión concreta y positiva al respecto.

La imagen física del establecimiento y de su personal está construida por la seguridad y los elementos materiales tangibles del mismo. Al respecto, Silva et al. (2021) menciona que estas variables valoran la percepción de los clientes en relación a las características llamativas e innovadoras en relación a la organización del establecimiento y atención por parte de los prestadores de servicio. Los turistas encuestados en la playa

Bajo Alto tienen una opinión neutral en cuanto a la seguridad, sin embargo, se muestran satisfechos con los materiales tangibles de los restaurantes. Hablamos de fortalecer la innovación en las construcciones físicas de los establecimientos que en complemento con la atención al cliente permitan generar un ambiente seguro capaz de transmitir confianza y así crear una imagen general de una atmósfera segura y moderna en la playa Bajo Alto en relación con los establecimientos de alimentos y bebidas.

Por otro lado, a través de los criterios de evaluación establecidos por las Buenas Prácticas de Manufactura se diseñó la encuesta dirigida a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la playa bajo alto. Debido a la importancia de la implementación de las BPM en los Bares y Restaurantes que se encuentran en la zona de estudio, ya que como menciona Álvarez et al., (Álvarez y otros, 2020) son un conjunto de normas a seguir con el fin de elaborar un producto en óptimas condiciones y reducir falencias durante su producción permitiendo brindar un producto de calidad. A esto adicionalmente cabe mencionar que dentro de su manual de procedimientos se encuentran ciertas variables a calificar las cuales se han tomado en referencia para la elaboración de las preguntas en la encuesta.

Una de las variables a calificar son las instalaciones del local García et al., (2017) menciona el establecimiento debe de contar con áreas adecuadas y específicas para cada actividad, con el fin de mantener un orden en el establecimiento. Donde los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la playa bajo alto mencionaron en su mayoría que sí contaban con áreas específica para cada actividad divididas en: recepción, cocina, comedor y sanitarios. Referente al servicio sanitario en su mayoría lo tiene localizado a una distancia mínima de 4 metros desde el área de cocina.

Para la medición de la calidad también es muy importante calificar el manejo del almacenamiento de la materia prima donde “se deben aplicar sistemas de control sobre la materia prima, sin olvidar cumplir con parámetros de tiempo y temperatura establecidos” (Huánuco y otros, 2021). En referencia a esto los resultados obtenidos de los encuestados, un alto porcentaje mencionaron que si emplean ciertos procedimientos para la verificación de las características en la materia prima como; olor, color y textura de cada uno de ellos, también emplean la refrigeración específica según contextura y se

almacenan en envases no susceptibles al deterioro. Con el fin de brindar un producto de calidad para sus clientes.

En cuanto a la variable de higiene hace referencia al aseo y comportamiento del personal. Flores (2010) sugiere “mantener en condiciones de higiene y sanitización adecuados y estar construidos bajo las mismas normas de los equipos, máquinas y utensilios.” donde los prestadores de servicios encuestados mencionaron que si cumplen con los parámetros establecidos, como emplear el uso de un gorro bandana con el cabello cubierto, también el uso de cubrebocas, mandil, evitar el uso de bisutería o impedir el uso de esmalte en las uñas al manipular los alimentos. Cabe mencionar que existe un desacuerdo en la información recopilada, debido a que, empleando el uso de la ficha de observación, en esta se refleja que no todos los establecimientos lo emplean de la forma adecuada.

La capacitación del personal en uno de los parámetro más importantes a mencionar ya que como afirma Vásquez (2018) contribuye a obtener mayor productividad, a incrementar la seguridad del personal que participa en el mismo, y a mejorar la calidad de los productos”. Es así como se busca indagar si los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa de bajo alto brindan capacitaciones a su personal o no y cada cuanto tiempo, respecto a esta interrogante más de la mitad de encuestados respondieron que sí y que brindan capacitaciones cada 6 meses.

## **4. CAPITULO IV**

### **4.1. Propuesta integradora**

Manual de buenas prácticas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, del cantón El Guabo, Ecuador

### **4.2. Misión y Visión**

#### **4.2.1. Misión**

Nuestra misión es establecer un marco de referencia que garantice la calidad, seguridad y eficiencia en los procesos de producción de los establecimientos de alimentos y bebidas dentro de la playa Bajo Alto y fomentar una cultura de mejora continua.

#### **4.2.2. Visión**

Nuestra visión es convertirnos en un agente de cambio positivo en el área de gastronomía, promoviendo las buenas prácticas de manufactura y así generar una imagen de confianza en los turistas de la playa Bajo Alto en relación a la calidad del servicio de alimentos y bebidas.

### **4.3. Objetivos**

#### **4.3.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de buenas prácticas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, para la normativización de los mismos

#### **4.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación real de los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, en relación a las buenas prácticas de manufactura, a través de la encuesta
- Revisar la normativa legal vigente nacional en relación a las buenas prácticas de manufactura
- Elaborar un manual de buenas prácticas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto
- Plantear un diseño de seguimiento y evaluación respecto a la implementación del manual de buenas prácticas de manufactura

#### 4.4. Actores involucrados

##### 4.4.1. Encargados

- Gobierno autónomo cantonal de El Guabo

##### 4.4.2. Beneficiarios

- Prestadores de servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto
- Visitantes y turistas

#### 4.5. Justificación

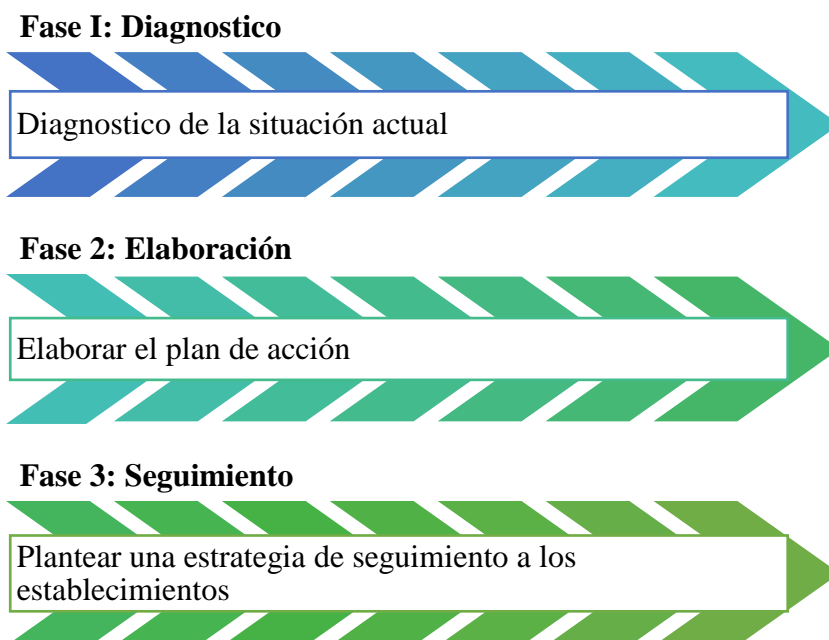
La playa Bajo Alto presenta características de turismo de sol y playa. Uno de los elementos fundamentales es la gastronomía cuya base son los mariscos. La potencialidad de este atractivo turístico da paso a plantear estrategias que permitan mejorar la imagen del mismo, en relación a la calidad del servicio de alimentos y bebidas.

Por este motivo, se plantea elaborar un manual de buenas prácticas de manufactura como estrategia que permita normativizar la producción de los establecimientos de alimentos y bebidas, y en consecuencia renovar la percepción que se tiene sobre la calidad del servicio de restauración de la playa Bajo Alto.

#### 4.6. Estructura

**Tabla 1**

*Estructura del modelo de gestión*



*Elaboración de autores, 2023*



## **4.7. Desarrollo**

### **4.7.1. Diagnóstico de la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto**

El diagnóstico de la percepción real de los consumidores acerca de la calidad del servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, está fundamentada en cinco variables justificadas en el modelo SERVQUAL, las cuales son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos materiales tangibles. La apreciación de los encuestados generó un criterio que detecta la opinión neutral entre los turistas, que, aunque algunos alegan estar satisfechos están lejos de considerar al servicio como totalmente satisfactorio.

Fue necesario elaborar un inventario cuya información se recopiló in situ y permitió reconocer características de los establecimientos de alimentos y bebidas tales como su nombre, clasificación, total de trabajadores y plazas. Que sirvió de referencia para la evaluación de calidad del servicio de alimentos y bebidas en sus establecimientos.

La encuesta a los prestadores de servicio detectó la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, en relación a la calidad del servicio. El contexto actual es que existe en una gran parte un cumplimiento de las normas básicas de higiene y presentación. Sin embargo, la observación permitió distinguir la ausencia de una normativa que ayuda a construir una estandarización en la producción de alimentos y bebidas de los establecimientos.

Es decir, se percibió una brecha entre las normas de higiene del establecimiento y la de los prestadores de servicio. Puesto que todos los establecimientos encuestados manifiestan tener instalaciones propias para cada actividad, característica que evita la contaminación cruzada. La contradicción existe, en la higiene dentro de la cocina y los elementos del uniforme, mismos que dictan el incumplimiento parcial del tan mencionado manual de buenas prácticas de manufactura, y más importante aún la carencia del seguimiento y control que garantiza el cumplimiento del mismo.

Es por ello, que tras el análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto se determinó oportuno generar una estrategia que permita controlar la situación de las prácticas de manufactura, misma que compromete la percepción de la calidad del servicio. La estrategia consiste en el desarrollo de un plan de acción sobre la

creación de un manual de buenas practicas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto.

#### 4.7.2. Plan de acción

**Tabla 2**

*Plan de acción*

Actividades	Responsables	Tiempo estimado
<b>1. Investigación y Recopilación de Información</b>		
<b>1.1 Investigar las regulaciones y normativas sanitarias vigentes a nivel nacional.</b>	Autores	2 semanas
<b>2. Diseño del Manual de buenas prácticas de manufactura</b>		
<b>2.1 Elaborar el manual de BPM específico para la playa Bajo Alto: Incluir secciones sobre instalaciones, almacenamiento de materia prima, higiene personal, equipo y utensilios y capacitación del personal</b>	Autores	2 semanas
<b>3. Implementación y Capacitación</b>		
<b>3.1 Distribuir copias impresas del manual a los establecimientos.</b>	GAD cantonal	Una vez
<b>3.2 Ofrecer capacitación a propietarios y empleados sobre las BPM y su aplicación.</b>	GAD cantonal	Mensualmente
<b>4. Seguimiento y Evaluación</b>		
<b>4.1 Realizar auditorías periódicas para asegurar la aplicación de las BPM.</b>	GAD cantonal El Guabo	Mensualmente
<b>4.2 Implementar una encuesta de satisfacción al consumidor sobre el servicio el servicio de alimentos y bebidas</b>	GAD cantonal El Guabo	Diariamente
<b>4.3 Promover la certificación de los establecimientos bajo el manual de BPM.</b>	GAD cantonal El Guabo	Anualmente

*Elaboración de autores, 2023*

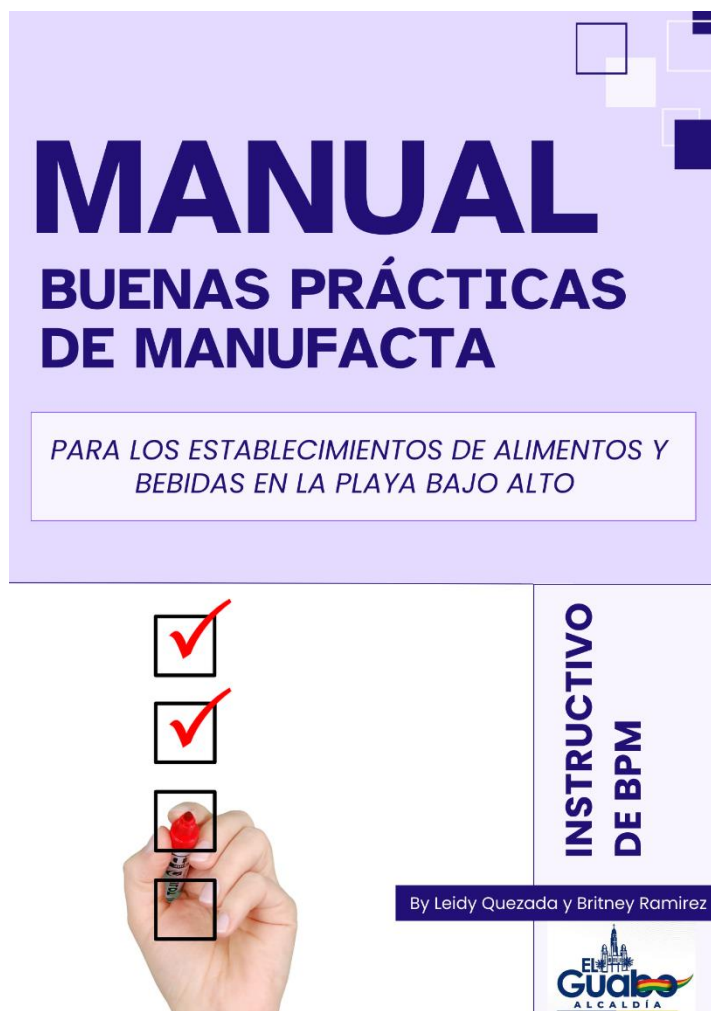
#### 4.7.2.1. Normativa legal vigente nacional

En el Ecuador el ente rector que regula el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en la producción es la Agencia Nacional de Regulación, Vigilancia y Control Sanitario (ARCOSA). Siendo el manual más actual el publicado en el año 2015 que consta de 108 artículos y 10 títulos. El cumplimiento de las normas garantiza la emisión de certificados, mismos que solo son otorgados por ARCOSA.

#### 4.7.2.2. Manual de buenas prácticas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto

##### Ilustración 1

*Manual de buenas practicas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa bajo alto.*



# INDICE

<b>¿QUE SON LAS BPM?</b> .....	<b>3</b>
<b>PERSONAL</b> .....	<b>4</b>
<b>EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>EDIFICIOS E INSTALACIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>UTENSILIOS Y EQUIPO</b> .....	<b>7</b>
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> .....	<b>8</b>
<b>RECONOCIMIENTO</b> .....	<b>9</b>

## ¿QUE SON LAS BPM?

Son los principios básicos, prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas disminuyan os riesgos inherentes a la producción.



## PERSONAL

### USO DE UNIFORMES Y EQUIPO DE PROTECCIÓN

- Utilizar uniforme adecuado (Limpio y en buen estado)
- La redecilla debe tapar las orejas, y todo el cabello. En el caso de las mujeres, estas deben usar el cabello recogido.
- Uso de guantes plásticos desechables cuando se esta en contacto directo con los alimentos listos para servir.
- Se prohíbe el uso de joyas (cadenas, pulseras, relojes, anillos, aretes, etc).
- Se prohíbe el uso de barba, pelo largo, esmalte o pintura en las uñas de las manos, zapatos abiertos, uñas largas y maquillaje.

### HIGIENE PERSONAL

- No se permite el uso de perfumes u otro objeto cosmético, esmalte de uñas, porque estos pueden contaminar el producto.
- Es obligatorio lavarse las manos completamente y desinfectárselas en un lavamos adecuada antes de comenzar el proceso, cuando se cambia de área de trabajo, al abandonar el área de trabajo, antes y después de ir al baño o cada vez que sea necesario.
- Después de lavarse las manos el personal debe evitar tocarse el cabello, la boca, la nariz, los oídos o cualquier otra parte del cuerpo.
- Cualquier empleado que sienta la necesidad de estornudar o toser, esta debe hacerlo lejos del producto o lejos de superficies que están en contacto directo con los alimentos.
- El personal no debe correr ni jugar dentro del área del restaurante, y debe evitar prácticas antihigiénicas como escupir en el piso, masticar chicle, fumar, limpiarse la nariz, tocarse los ojos y tirar basura en el piso.
- El personal no debe meterse las manos a los bolsillos de los pantalones, durante su turno de trabajo.

ESCANEA EL CODIGO QR CON TU CELULAR Y MIRA EL VIDEO DE COMO LAVARSE LAS MANOS CORRECTAMENTE



## EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

### EMPLEADOS

- Toda persona que ingrese a trabajar por primera vez al restaurante, debe pasar por un periodo de inducción en inocuidad alimentaria.
- Todo el personal de restaurantes debe recibir una constante capacitación sobre buenas prácticas de manufactura. Se recomienda que los empleados reciban por lo menos dos capacitaciones al año o cada vez que sea necesario.
- Las capacitaciones en grupo y de forma individual deben ser preparadas con anticipación y deben quedar debidamente documentadas. Una evaluación posterior a la charla debe ser llevada a cabo para determinar si la charla fue bien asimilada.

### SUPERVISIÓN

- Es responsabilidad del supervisor de restaurante adquirir los conocimientos actualizados en buenas prácticas de manufactura para velar el cumplimiento de todo el personal con los requisitos de esta parte.
- El supervisor de restaurante debe realizar por lo menos dos inspecciones semanales sobre el cumplimiento de las BPM's y llenar el formato de cumplimiento de las medidas de higiene.
- El supervisor deberá velar que el restaurante se encuentre debidamente señalizado con rótulos que identifiquen los extinguidores, basureros, área de materias primas, congeladores de materias primas, almacén de productos químicos y avisos que recuerden al personal la importancia del cumplimiento de las BPM.



## EDIFICIOS E INSTALACIONES

### ALREDEDORES

- Por ningún motivo debe haber acumulación de ningún tipo de basura.
- Cada restaurante es responsable de crear un programa adecuado de manejo de desechos sólidos.
- Los alrededores deben de limpiarse por lo menos dos veces por día o cada vez que sea necesario.
- Se debe limpiar diariamente, pisos, vereda, puertas de entrada, ventanas, mesas y sillas, etc.

### DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

- La construcción y el diseño del restaurante debe contar con una correcta demarcación de las diferentes áreas. Estas áreas son: Cocina, baños, bodega de materias primas, bodega de productos químicos, área de producción y área de mesas.
- Los pisos, paredes y cielos falsos deben de ser construidos o diseñados de tal manera que puedan ser limpiados adecuadamente y mantenidos en buenas condiciones.
- El restaurante debe poseer una ventilación adecuada, que extraiga el humo producido, y evite introducir polvo ni contaminantes que puedan afectar los alimentos o superficies.

### OPERACIONES DE SANITIZACIÓN

- Todas las superficies en contacto con los alimentos, incluyendo utensilios y las superficies de contacto con equipo, tienen que ser limpiados y desinfectados al inicio, durante (si fuese necesario) y al finalizar el proceso.
- Las superficies utilizadas para almacenar materias primas de baja humedad tienen que estar en condiciones secas e higiénicas en todo el tiempo de uso.
- Es necesario que los servicios sanitarios se encuentren en buen estado todo el tiempo, y provistos de papel higiénico, basureroy una estación de lavamanos completa.
- La limpieza de los servicios sanitarios se deben de monitorear cada hora.

## UTENSILIOS Y EQUIPO

### ALREDEDORES

- Todo el equipo tiene que ser instalado y mantenido para facilitar la limpieza de los mismos.
- Tanto las superficies en contacto con los alimentos (utensilios, equipos, bandejas, etc.) como las superficies que no están en contacto directo con los alimentos (pisos, paredes, puertas, etc.) deben ser limpiados e higienizados con la frecuencia necesaria para proteger los alimentos de cualquier contaminación.
- Las cocinas y los hornos deben limpiarse y desinfectarse adecuadamente después de finalizada la jornada de trabajo.
- Cada congelador o cuarto frío usado para almacenar y mantener alimentos tienen que ser equipados con un termómetro para facilitar su monitoreo.
- Los congeladores utilizados para almacenar los mariscos, deben ser utilizados únicamente para ese fin y deben monitorearse diariamente la temperatura, evitando que haya acumulación de sangre y agua.

### RECIBO Y DESINFECCIÓN DE FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS

- Lavar y desinfectar individualmente o en manojos pequeños cada uno de los productos y luego colocarlos en sus respectivas canastas limpias.
- Para desinfectar se debe sumergir en una solución desinfectante con cloro a una concentración de 50 ppm por un minuto.
- Pesarse el producto y almacenarlo en refrigeración a 4 °C.

### PROCESO DE REDUCCIÓN

- Todos los ingredientes que ingresen al área de producción deben ingresar en recipientes completamente limpios, diferentes a los recipientes en los que fueron recibidos.
- Todo ingrediente o producto que caiga al suelo y no contenga protección de empaque debe ser desechado inmediatamente. Está totalmente prohibido utilizar las mesas o pasamanos como base para cortar algún ingrediente o producto terminado.
- Los mariscos que se encuentren ya marinados, listos para el freído y horneado, que están en espera para dichos procesos, deben estar completamente tapados.

## ACCIONES CORRECTIVAS

- El supervisor de restaurante debe elaborar programas que permitan monitorear constantemente la calidad de los productos terminados.
- Tanto los empleados como el supervisor de restaurante deben realizar inspecciones visuales de los productos terminados.
- El jefe de restaurante debe realizar muestreos y establecer especificaciones y regulaciones para asegurar la calidad de las materias primas y productos terminados.

### RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

- Los reclamos y soluciones de problemas que se generan debe ser atendidos rápidamente, ser investigados y registrados y se debe determinar el punto de proceso donde se pudo haber originado el problema.
- El supervisor de restaurante es el encargado de tomar decisiones debido a los reclamos del producto con respecto a la calidad e inocuidad de la misma.
- Todo producto durante el empaqueo debe ser revisado asegurando que cumpla con los estándares de calidad como color, forma, apariencia, etc. aquel que no cumpla con los estándares deben ser reprocesados o destruidos según el caso.

### PROCESO DE REDUCCIÓN

- Todos los ingredientes que ingresen al área de producción deben ingresar en recipientes completamente limpios, diferentes a los recipientes en los que fueron recibidos.
- Todo ingrediente o producto que caiga al suelo y no contenga protección de empaque debe ser desechado inmediatamente. Está totalmente prohibido utilizar las mesas o pasamanos como base para cortar algún ingrediente o producto terminado.
- Los mariscos que se encuentren ya marinados, listos para el freído y horneado, que están en espera para dichos procesos, deben estar completamente tapados.

## RECONOCIMIENTO

Recuerda que si implementas este manual en tu establecimiento se te puede otorgar el reconocimiento con el sello de "Servicio de Calidad" el cual solo obtendrán los establecimientos de alimentos y bebidas en la playa Bajo Alto que brinden un servicio idóneo. Se parte de ellos y pon en practica este manual.



### **4.7.3 Estrategia de seguimiento y control a los establecimientos de alimentos y bebidas**

Se ha determinado que la mejor manera de controlar que se ejecute las buenas prácticas de manufactura planteadas en este proyecto es, mediante un programa que otorgue un certificado de cumplimiento a aquellos prestadores de servicio que hayan implementado el manual de BPM satisfactoriamente y se haya comprobado a través de las auditorias llevadas a cabo por El Gobierno Autónomo descentralizado cantonal del Guabo, de manera semestral.

#### **Ilustración 2**

*Certificado de reconocimiento*



*Elaboración de autores, 2023*

Mientras que, para los consumidores, el acceso a wifi en la zona turística puede ser de libre acceso tras contestar una encuesta breve de 3 preguntas claves sobre su percepción de la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto:

### Ilustración 3

Modelo de encuesta para los consumidores



Elaboración de autores, 2023

### Tabla 4

Modelo de herramienta para el seguimiento y control de los establecimientos de alimentos y bebidas

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Condiciones generales del establecimiento			
Limpieza y mantenimiento de las instalaciones			
Almacenamiento de los alimentos (mantenerlos frescos)			
Herramientas de higiene para la manipulación de alimentos			
Los prestadores de servicio usan uniforme			
Capacitación del personal			



Equipamiento y utensilios específicos para cada actividad			
Control de plagas			
Documentos de funcionamiento			
Manejo de residuos			

**Cumplimiento de las BPM**

**Cumple ( ) No cumple ( )**

Acciones correctivas necesarias	
Fecha de la próxima evaluación	dd/mm/aa
Firma del evaluador	

*Elaborado por autores, 2023*



#### **4.8. Conclusiones**

Gracias a la exploración del objeto de estudio se cumplió con el análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa bajo alto dando como resultado las siguientes conclusiones:

- ▶ Mediante la implementación de una encuesta basada en el modelo SERVQUAL se ha identificado la percepción y expectativas de los consumidores frente al servicio de alimentos y bebidas en la playa bajo alto, obteniendo buenos resultados por parte de los consumidores quienes en su mayoría mencionan estar satisfechos y neutralmente satisfechos frente al servicio ofertado y añadiendo comentarios sobre un reflejo en la mejora de la calidad en comparación a los años anteriores.
- ▶ Atraves de la ficha de observación se delimitó el objeto de estudio tomando en referencia a los establecimientos prestadores de servicios de alimentos y bebidas ubicados frente al malecón de la playa Bajo Alto. Lo cual permitió conocer y diagnosticar la realidad de cada uno de los establecimientos principales. Donde se pudo apreciar una insuficiente aplicación de las buenas prácticas de manufactura al manipular los alimentos a prepararse para los comensales.
- ▶ Con la finalidad de conocer el punto de vista de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de playa bajo alto se empleó una encuesta basada en los parámetros establecidos según las normas de buenas prácticas de manufactura, donde se obtuvo con mayor respuestas el correcto cumplimiento de las normas básicas de higiene y presentación, sin embargo por medio de la observación se puede constatar que no todos los establecimientos ponen en práctica a las normas establecidas acorde al manual.
- ▶ Como parte de la propuesta para mejorar la calidad del servicio se desarrolló un manual de buenas prácticas de manufactura dirigida a implementarse en los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en la playa Bajo Alto. Con la finalidad de brindar un modelo a implantar en sus labores, mediante el seguimiento y control que garantice un servicio idóneo para los Turistas y hacer de la playa de Bajo Alto un potencial atractivo turístico de la provincia de El Oro.

#### **4.9. Recomendaciones**

- ▶ Implementar el manual de buenas prácticas de manufactura para los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, del cantón El Guabo, Ecuador conjunto al Gobierno Autónomo Descentralizado de El Guabo, con frecuencia con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio.
- ▶ Capacitar y evaluar periódicamente a los prestadores de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto con la participación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Guabo, con el fin actualizar conocimientos y brindar un servicio de higiene y presentación adecuados
- ▶ Tomar como referencia la propuesta para implementar en los distintos establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en los distintos cantones de la provincia de El Oro, para brindar un servicio de excelencia e impulsar el turismo gastronómico y de sol y playa.
- ▶ Con apoyo del GAD cantonal de El Guabo incentivar a los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, a obtener una certificación que enaltecerá cada uno de los establecimientos que sí cumplen con las normativas acordadas según el manual. Con el propósito de llevar un seguimiento y control del mismo.
- ▶ Emplear nuevas investigaciones en relación a la calidad de la distinta oferta turística que tiene la playa Bajo Alto como: atractivos, hoteles, transporte, etc.

## Bibliografía

Abreu, J. (2015). Análisis al Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 10(1). Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)

Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria. (agosto de 2015). Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes/cafeterías. 2-37. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>

Álvarez , L., Del Corral , V., Zambrano, D., & Cevallos, T. (2020). Análisis de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los restaurantes del Mercado de Comidas Típicas, del cantón Archidona, provincia de Napo. *Conciencia Digital*, 3(2.1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i2.1.1240>

Añazco, G. (2019). Propuesta de manual de buenas prácticas de manufactura en establecimientos de alimentos y bebidas en bajo alto, El Guabo, Ecuador.(Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala). Repositorio Utmachala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14835>

Armijos, J., Bustamante, K., & Calle, M. (febrero de 2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo.*, 15(1), 93-101. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-93.pdf>

Avila, H., Gonzáles , M., & Licea, S. (Julio-Septiembre de 2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? La entrevista y la encuesta. *Revista Didasc@lia: D&E*, 11(3), 62-79. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>

Baque, M., & Mendoza , L. (2019). Reestructuración del área de producción y servicio del restaurante "Vista Mar", ubicado en la playa de Bajo Alto, en el cantón El Guabo, provincia de El Oro. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil). Repositorio Universidad de Guayaquil . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42037>

Binz, P., & De Conto, S. (abril de 2019). Gestión de la gastronomía sustentable. Prácticas del sector de alimentos y bebidas en hospedajes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(2). Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322019000200014](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000200014)

Bravomalo, W., García, W., & Jadán, C. (2022). Buenas prácticas de manufactura en elaboración de medicina natural en La Colmena. *Ingeniería Industrial*, 43(3), 18-29. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362022000300018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000300018)

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(17), 41-60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>

Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>

Carvajal, G., & Lemoine, F. (2018). Análisis de los atractivos y recursos turísticos del cantón San Vicente. *El periplo sustentable*(34), 164-184. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362018000100164](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362018000100164)

Clavijo, D. (2021). La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n1.2020.11688>

Condor, V. (febrero de 2018). Turismo y desarrollo sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 47-52. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200047](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200047)

Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista ESPACIOS*, 40(7). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>

Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *593 Digital Publisher*, 6(6), 264-277. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>

Flores, C. E. (2010). BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM). *Ingeniería Primero*(2076-3166), 122 - 141. Obtenido de [https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin20/URL\\_20\\_IND01\\_BPM.pdf](https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin20/URL_20_IND01_BPM.pdf)

Font, M., & Blanco, G. (diciembre de 2018). Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 9(2), 80-90. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726422>

- Fuentes, L., González, R., Parrado, C., & Gálvez, K. (2020). Evaluación de la calidad percibida de servicios en restaurante a la carta. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 179-191. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400179](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400179)
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, L., García, X., Gonzales, L., & Canese, J. (2017). Buenas Prácticas de Manufactura en comedores del Mercado Central de Abasto de Asunción, Paraguay. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 15(1). [https://doi.org/https://doi.org/10.18004/mem.iics/1812-9528/2017.015\(01\)42-047](https://doi.org/https://doi.org/10.18004/mem.iics/1812-9528/2017.015(01)42-047)
- Gómez, G., Acosta, L., Álvarez, S., & Chable, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 253-263. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292897>
- González, D., Soler, R., & Navarro, N. (2021). La filosofía de calidad y sus términos controversiales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 445-455. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000500445](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500445)
- González, M., Frías, R., & Gómez, O. (diciembre de 2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362016000300004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004)
- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. *Conrado*, 17(81). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000400163&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400163&lang=es)
- Guerra, G. (2019). Análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas del sector Humboldt cantón Playas para el diseño de un plan de capacitación. *Repositorio institucional de la universidad de Guayaquil*, 2-109. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38956>
- Gutiérrez, A., Reyes, O., & Alvarado, A. (28 de agosto de 2021). Evaluación de la calidad del servicio de recintos fiscalizados portuarios. *Retos de la Dirección*, 15(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552021000200268&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552021000200268&lang=es)
- Hernández, P., & Ordoñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia digital*, 6(4), 48 – 75. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

Huánuco, L., Cevallos, J., & Campos, C. (2021). Validez y fiabilidad de una lista de verificación en Buenas Prácticas de Manufactura para la industria de agrobiológicos. *Industrial data*, 24(2), 175-191. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20348>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Fascículo Provincial El Oro. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/el\\_oro.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/el_oro.pdf)

Izquierdo, A., & García, J. (2021). ¿Qué aprendizajes y qué servicios? Preguntas para una praxis educativa transformadora desde el Aprendizaje-Servicio. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000400091>

Mayo, J., Loredó, N., & Reyes, S. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la dirección*, 9(2), 49-67. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004)

Ministerio de comercio, Industria y Turismo. (2017). ¿Qué es el Registro Nacional de Turismo? Obtenido de [mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/que-es-el-registro-nacional-de-turismo#:~:text=El%20artículo%2076%20de%20la,estar%20inscritos%20en%20el%20Registro](http://mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/que-es-el-registro-nacional-de-turismo#:~:text=El%20artículo%2076%20de%20la,estar%20inscritos%20en%20el%20Registro)

Ministerio de Turismo (MINTUR). (junio de 2022). Emisión del Catastro Turístico Nacional de actividades, modalidades turísticas o Centros Turísticos Comunitarios. Obtenido de <https://www.gob.ec/mintur/tramites/emision-catastro-turistico-nacional-actividades-modalidades-turisticas-centros-turisticos-comunitarios>

Ministerio de turismo. (05 de octubre de 2018). Reglamento turístico de alimentos y bebidas. 1-17. Ecuador: Lexis Finder. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf)

Ministerio de Turismo. (2022). Catastro turístico. Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/30-servicios-mintur/104-catastro-turistico>

Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123). Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006)

Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista digital Buenos Aires*(73), 1. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>

Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v4.n4.2020.284>

Pérez, E., Cedillo, R., & Calle, M. (2019). Grado de satisfacción en la prestación de servicio de restauración en los puertos de la provincia de El Oro. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(2), 180-191. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000200180>

Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *CONRADO*, 15(70), 455-459. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tlng=pt)

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2 de abril de 2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lang=es)

República del Ecuador. (noviembre de 2002). Reglamento de buenas practicas para alimentos procesados. 1-18. Ecuador: Lexis Finder. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-BUENAS-PRACTICAS-PARA-ALIMENTOS-PROCESADOS.pdf>

Rodríguez, A. (20 de septiembre de 2012). Niveles de la calidad. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/AntonioRodriguezSantos/niveles-de-la-calidad>

Romaní, B., Espinosa, J., Pérez, L., & Calás, D. (2019). Satisfacción del Cliente con los Servicios de Alimentos y Bebidas en Hoteles del Destino Cuba. *Rosa Dos ventos*, 11(1), 103-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.18226/21789061.v11i1p103>

Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 13, 71-78. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601309>

Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *UAEH*, 9(7), 38-39. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>

Sánchez, V. (2018). Las buenas prácticas de manufactura. *Pro sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(10), 22-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss10.2018pp22-26>

Silva, E., & Luján, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1), 2-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594>

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa

comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Sosa, L., & Silvestre, M. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios turísticos gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas de comida tradicional regional Colimota en Manzanillo, Colima. *El periplo sustentable*(35), 151-179. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362018000200151&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362018000200151&lang=es)

Tinto, J. (Enero-Junio de 2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de orig. *Provincia*(29), 135-173. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55530465007>

Valenzuela, K., Carrera, M., & Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher*, 6(6), 219-232. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI, revista de estudios en contaduría, administración e informática*, 7(18), 46-65. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de la operalización de variables

<b>Matriz de la Operacionalización de las Variables</b>					
<b>Titulo de la Investigación:</b>		Análisis de calidad sobre el servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto			
<b>Objetivo General</b>		Analizar los niveles de calidad de servicio de la playa Bajo Alto, a través de criterios de evaluación, para proponer estrategias que mejoren la calidad del servicio de alimentos y bebidas, que favorezcan a la percepción del destino.			
<b>Objetivo Especificos</b>	<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensiòn</b>	<b>Subdi mensi on</b>	<b>Indicadore s</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar el estado del servicio de alimentos y bebidas a través del modelo SERVQUAL, para identificar cual es la percepción que tienen los turistas acerca de la playa Bajo Alto.</li> </ul>	Aliment os y bebidas	Es la disponibilidad de alimentos. Es el servicio de alimentos previamente preparados dirigidos para los consumidores. En turismo es el servicio gastronómico donde se oferta un menú de platos regionales o típicos en establecimientos como: restaurantes, fuentes de soda, Bares, Cafeterías, hoteles, etc (Binz & Suzana , 2019).	<b>Modelo SERVQUAL</b>		Análisis de calidad del servicio de alimentos y bebidas Criterios de calidad del servicio de alimentos y bebidas Servqual Servicio de alimentos y bebidas
Inventariar los establecimientos de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto, a través de una ficha de observación, para delimitar el objeto de estudio.		<b>Inventariar los establecimientos</b>		Catastro turístico Manual de buenas prácticas de manufactura	

<b>Matriz de la Operacionalización de las Variables</b>					
<b>Titulo de la Investigación:</b>	Análisis de calidad sobre el servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto				
<b>Objetivo General</b>	Analizar los niveles de calidad de servicio de la playa Bajo Alto, a través de criterios de evaluación, para proponer estrategias que mejoren la calidad del servicio de alimentos y bebidas, que favorezcan a la percepción del destino.				
<b>Objetivo Especificos</b>	<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Subdimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la calidad del servicio de alimentos y bebidas, a través de la encuesta a los prestadores de servicio.</li> </ul>	Calidad	La calidad puede definirse como “el grado de adecuación del producto a su objetivo funcional, es decir, al uso deseado y a las necesidades específicas de cada sujeto” (Mayo et al., 2015). Por ello, González et al. (2021), establece que la existencia de instrucciones escritas y manuales, que detallan las características y funciones que deben cumplir determinado elemento, confirman la existencia de calidad.	<b>Prestadores de servicios turísticos</b>		Catastro turístico Servicio de alimentos y bebidas Prestadores de servicio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer métodos que permitan, la mejora de la calidad del servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto</li> </ul>			<b>Mejora de la calidad</b>		Calidad del servicio Niveles de calidad Satisfacción Percepción

*Elaboración de autores, 2023*

## Anexo 2. Encuesta a consumidores

Análisis de calidad sobre el servicio de alimentos y bebidas de la playa Bajo Alto.

### ENCUESTA A CONSUMIDORES

Buen día, le saludamos en calidad de estudiantes de la Universidad Técnica de Machala de la carrera de Turismo, con la finalidad de que nos facilite su opinión para llenar una encuesta con fines académicos.

	<b>CUESTIONARIO DE ENCUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Fiabilidad</b>	El servicio se ofrece de acuerdo con lo prometido?					
	El servicio se ofrece dentro del tiempo acordado?					
<b>Capacidad de respuesta</b>	En caso de existir un error, ¿el personal proporciona una solución ágil a su problema?					
	El personal del servicio está disponible cuando se le necesita y brinda una asistencia adecuada?					
<b>Seguridad</b>	El personal del servicio sigue protocolos y procedimientos establecidos para garantizar la seguridad de los clientes?					
	El servicio cuenta con medidas de seguridad adecuadas para prevenir situaciones de riesgo o peligro?					
<b>Empatía</b>	¿El personal del servicio es receptivo y amable al interactuar con los clientes?					
	¿El personal de servicio muestra empatía al reconocer y entender las situaciones difíciles o frustrantes de los clientes?					
<b>Elementos materiales tangibles</b>	Los establecimientos de alimentos y bebidas están actualizados y presentan características agradables y acogedoras?					
	El servicio proporciona comodidades adicionales como: áreas de descanso y estacionamiento; que mejoran la experiencia del cliente?					

*Elaborado por autores, 2023*

### Anexo 3. Encuesta a prestadores de servicio

Análisis de calidad sobre el servicio de alimentos y bebidas de la playa bajo alto.

#### Encuesta para los prestadores de servicio

buenas prácticas de manufactura para alimentos y bebidas en Ecuador:

#### 1. Información del establecimiento:

- a. Nombre del establecimiento:  
 d. Tiempo de operación:  
 e. Número de empleados:

<p><b>1) Su establecimiento cuenta con instalaciones específicas para cada área (cocina, comedor, sanitario, etc)</b>  <input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No  <b>Identifique las áreas específicas con las que cuenta su establecimiento</b>  <input type="checkbox"/> Cocina  <input type="checkbox"/> Comedor  <input type="checkbox"/> Sanitario  <input type="checkbox"/> Recepción</p>	<p><b>2) ¿Qué tipo de procedimiento se emplean para el almacenamiento de los alimentos?</b>  <input type="checkbox"/> Las entregas de la materia prima se realizan en horarios con poca afluencia, para asegurar su inspección  <input type="checkbox"/> Verificación de características de la materia prima (olor, color, textura, etc)  <input type="checkbox"/> Almacenamiento inmediato de elementos  <input type="checkbox"/> Refrigeración específica para vegetales y mariscos  <input type="checkbox"/> Todos los elementos se encuentran debidamente tapados</p>	<p><b>3) ¿Cuál es la distancia mínima entre las instalaciones sanitarias y la cocina del restaurante?</b>  <input type="checkbox"/> 1 metro  <input type="checkbox"/> 2 metros  <input type="checkbox"/> 3 metros  <input type="checkbox"/> 4 metros</p>
<p><b>4) ¿Cuenta con el equipo y utensilios específicos para cada actividad de manufactura a realizarse?</b>  <input type="checkbox"/> Cuchillo  <input type="checkbox"/> Tablas de cortar</p>	<p><b>5) ¿Se realiza algún tipo de capacitación en buenas prácticas de manufactura para el personal?</b>  <input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No  <b>¿Con qué frecuencia?</b>  <input type="checkbox"/> Antes de empezar a trabajar  <input type="checkbox"/> Mensual  <input type="checkbox"/> Trimestral  <input type="checkbox"/> Semestral  <input type="checkbox"/> Anual</p>	<p><b>6) Dentro de las normas de higiene personal del restaurante, cuál de las siguientes instrucciones se siguen a cabalidad?</b>  <input type="checkbox"/> Cabello cubierto  <input type="checkbox"/> Unas cortas sin esmalte  <input type="checkbox"/> No usar bisutería  <input type="checkbox"/> Evitar usar maquillaje</p>
<p><b>7) De las siguientes opciones, seleccione aquellas que forman parte del uniforme y herramientas de manipulación del personal de cocina</b>  <input type="checkbox"/> Guantes  <input type="checkbox"/> Botas  <input type="checkbox"/> Zapatos antideslizantes  <input type="checkbox"/> Mascarilla  <input type="checkbox"/> Gorro  <input type="checkbox"/> Mandil</p>	<p><b>8) El establecimiento cuenta con servicio de agua potable?</b>  <input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No</p>	<p><b>9) La materia prima se almacena en envases no susceptibles al deterioro?</b>  <input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No</p>

*Elaboración de autores, 2023*

#### **Anexo 4. Ficha de observación**

*Análisis de calidad sobre el servicio de alimentos y bebidas de la playa bajo alto.*

#### **Ficha de observación: Establecimientos de alimentos y bebidas**

<b>Nombre</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Total de trabajadores</b>	<b>Plazas</b>
La Sazón Marinera	Restaurante	4	30
El Patron Drink	Bar	15	75
Kawai	Bar	8	65
Marisquería Poseidón	Restaurante	4	20
Picadita TCL	Restaurante	5	24
Sol Marino	Restaurante	3	15
-	Restaurante	4	28
Estrella de David	Restaurante	3	25
Popeye	Bar	2	26
La Socia	Restaurante	4	25
La Esquina de Alex	Restaurante	3	18
<b>5. Chef Náutico</b>	Restaurante	5	25
El Muelle	Restaurante	4	20
El Muelle	Bar	6	30
Olivares	Restaurante	7	80
La Cueva del ranchito	Restaurante	8	80
Piedra Mar	Restaurante	9	80

*Elaboración de autores, 2023*

## Anexo 5. Trabajo de campo

