



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA**

**“Análisis de la Oferta Gastronómica de la Comuna Olón, Provincia de Santa Elena,
para generar Estándares de Inocuidad y Servicio”**

AUTORES:

Loor Moreira Christian Javier y Pérez Aponte Juan Pablo

TUTORA:

Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE.

Guayaquil, Octubre, 2020



**Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía**



ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Guayaquil,

Sr.

Q. F. LUIS ZALAMEA MOLINA, MGTR
DIRECTOR DE LA CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. –

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría al Trabajo de Titulación **ANÁLISIS DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PARA GENERAR ESTÁNDARES DE INOCUIDAD Y SERVICIO** de los estudiantes **LOOR MOREIRA CHRISTIAN JAVIER y PEREZ APONTE JUAN PABLO**, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Tnlg. Grace Molina Bravo, MAE.

C.I.: 0908885429

FECHA: 01/10/2020



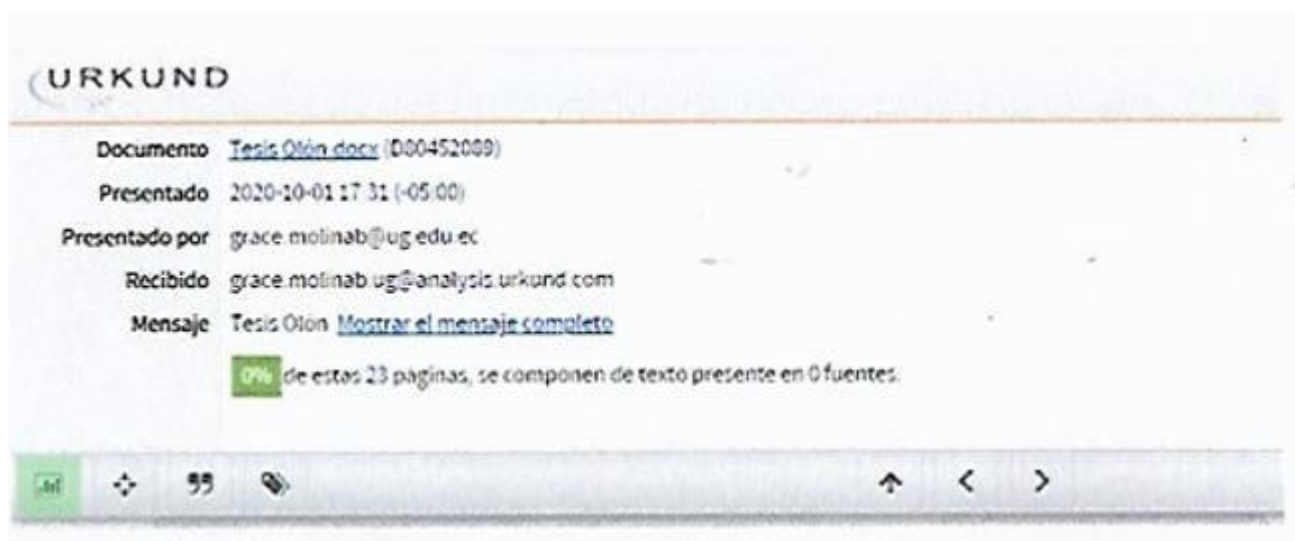
**Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía**



ANEXO VII. - CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrada la Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE., tutora del trabajo de titulación **CERTIFICO**, que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por los estudiantes **LOOR MOREIRA CHRISTIAN JAVIER C.I. 1311947426** y **PEREZ APONTE JUAN PABLO C.I. 0931662795**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **LICENCIADO EN GASTRONOMÍA**.

Se informa que el trabajo de titulación: **ANÁLISIS DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PARA GENERAR ESTÁNDARES DE INOCUIDAD Y SERVICIO**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio **URKUND** quedando el **0%** de coincidencia.



<https://secure.orkund.com/view/76973786-493234-205227#/>

Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE.

C.I.: 0908885429

FECHA: 01/10/2020



**Anexo XII.- Declaración De Autoría Y De Autorización De Licencia Gratuita
Intransferible Y No Exclusiva Para El Uso No Comercial De La Obra Con Fines
No Académicos**

**FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
CARRERA DE LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA**

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo / Nosotros, JUAN PABLO PÉREZ APONTE Y CHRISTIAN JAVIER LOOR MOREIRA, con C.I. No. 0931662795 y 1311947426 certifico/amos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "Análisis de la Oferta Gastronómica de la comuna Olón, Provincia de Santa Elena, para generar Estándares de Inocuidad y Servicio" son de mi/nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo/amo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

JUAN PABLO PÉREZ APONTE
C.I. No. 0931662795

CHRISTIAN JAVIER LOOR MOREIRA
C.I. No. 1311947426



ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 18 de oct. de 2020

Sr. Q.F.

Luis Zalamea Molina, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación “Análisis de la Oferta Gastronómica de la comuna Olón, Provincia de Santa Elena, para generar Estándares de Inocuidad y Servicio” de los estudiantes: Looor Moreira Christian Javier; Pérez Aponte Juan Pablo. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 17 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación.

Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes. Atentamente,

Efrén Silva Gómez

C.I. 0602982175

FECHA: 18.10.20



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ingeniería Química
Licenciatura en Gastronomía



XI. – FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIONACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la Oferta Gastronómica de la Comuna Olón, Provincia de Santa Elena, para generar Estándares de Inocuidad y Servicio.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Loor Moreira Christian Javier, Pérez Aponte Juan Pablo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Silva Gómez Efrén		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Ingeniería Química		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Licenciatura de Gastronomía		
GRADO OBTENIDO:	Licenciatura		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27/10/2020	No. DE PÁGINAS:	123
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gastronomía		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Buenas prácticas de manufactura, gastronomía, análisis, inocuidad, estándares.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer la realidad del área de alimentos y bebidas de la comuna de Olón, ubicada en la provincia de Santa Elena; para entender el manejo y administración de dichos establecimientos, incluyendo las cabañas que se encuentran en la playa de la comuna, medir el nivel de conocimiento y aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, para ello se realizó una auditoria mediante el uso de listas de observación, también se realizaron entrevistas a los trabajadores del área mencionada para conocer las condiciones de trabajo y encuestas a turistas locales para conocer su percepción del servicio que se oferta en la comuna. Los resultados arrojaron un nivel bajo de conocimientos básicos de manipulación y de aplicación de normas que garanticen la inocuidad de los platos que preparan, motivo por el cual se propuso la realización de un manual de capacitación en el cual se expliquen diferentes significados, normas y procesos que se deben aplicar en los establecimientos de alimentos y bebidas para garantizar el correcto funcionamiento y garantizando todas las normas de salubridad. Debido a la nueva normalidad por la pandemia del COVID-19 se han notado cambios positivos en la desinfección de ciertas áreas del servicio al cliente, sin embargo, el área de la cocina aún no se aplican todos los cambios requeridos, por lo cual este manual será de gran ayuda para ellos.			
ADJUNTO PDF:	SI	X	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: Loor Christian: 0960053821 Pérez Juan: +57 3157008042		E-mail: Christian.loorm@ug.edu.ec juan.perezaponte@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE. Teléfono: 0996504259 E-mail: grace.molinab@ug.edu.ec		

Dedicatoria

Mi tesis la dedico primeramente a Dios por mantenerme día a día guiándome por el buen camino y levantándome en cada tropiezo.

En segundo lugar, dedicársela a mi madre por ayudarme y estar a mi lado en todo momento y siempre apoyándome para poder lograr este triunfo y sien ella no hubiese logrado llegar a donde he llegado.

En tercero a mis demás familiares, en especial a mi tía que es la que me ha mantenido y cuidado en mi periodo universitario en esta hermosa ciudad.

En cuarto lugar, a mis compañeros, sin los cuales la universidad no hubiera tenido sentido, creo que ellos hicieron que esta experiencia valiera la pena.

Y por último a mis maestros que fueron un ejemplo y de los cuales he adquirido diversos conocimientos en diferentes ámbitos, tanto académico como profesional.

Christian Javier Loor Moreira.

Este trabajo de investigación quisiera dedicárselo a todos los maestros que nos han ayudado a mí y mi compañero para poder desarrollarlo y sacarlo adelante con sus consejos, comentarios y correcciones; gracias a ellos este trabajo pudo ver la luz y ser lo que es ahora.

En segundo lugar, dedicarle este esfuerzo a los comuneros que colaboraron incondicionalmente a este trabajo, el desarrollo no hubiera sido cumplido sin su ayuda y su interés por querer aprender y querer hacer las cosas bien. Este esfuerzo ha sido por ellos.

Juan Pablo Pérez Aponte.

Agradecimiento

Son muchas las personas que han ayudado a este proyecto. En primer lugar, agradecerle a Dios por darme vida, salud, entendimiento y paciencia para poder desarrollar y llevar a cabo este trabajo investigativo.

En segundo lugar, a mi madre y toda mi familia, que han ayudado con consejos, con su apoyo y con muchas risas para liberar el estrés, son un pilar indispensable para que yo como persona hiciera lo posible para terminarlo y presentarlo lo más perfecto posible.

En tercer lugar, a mis amigos cercanos; los cuales me han acompañado en la distancia con risas, compartiendo risas, lágrimas, estrés y mucho esfuerzo. Ellos han sido ese impulso de querer mejorar, de querer hacer las cosas bien, pero por sobre todo de no rendirme y sacar adelante el proyecto hasta terminarlo.

Por último y no menos importante a todos los docentes que durante cinco largos años han sido ejemplares, constantes, fieles a su profesión y a su humanidad, a ese selecto grupo que logró con sus conocimientos despertar el interés investigativo para hacer este proyecto un sueño hecho realidad.

A todos gracias, esto no hubiera sido posible sin su apoyo incondicional.

Juan Pablo Pérez Aponte y Christian Javier Loor Moreira.

Índice

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	8
Índice de Ilustraciones	13
Índice de Tablas	15
Índice de Apéndices.....	15
Resumen	17
Abstract.....	18
Introducción.....	19
Capítulo I	22
Planteamiento del Problema	22
Objetivos.....	25
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos	25
Capítulo II.....	27
Antecedentes.....	27

Fundamentación teórica.....	29
Generalidades de la comuna Olón	30
Patrimonio Cultural Tangible e Intangible y Conocimiento Ancestral	37
Actividad productiva de la comuna Olón	37
Recursos turísticos de la comuna Olón.....	39
Gastronomía de la comuna Olón	41
Estándares de Inocuidad	44
Estándares de Servicio	48
Oferta Gastronómica.....	49
Marco conceptual	50
Oferta gastronómica	50
Inocuidad	50
Bioseguridad	50
Buenas Prácticas de Manufactura	50
Análisis Microbiológico.	51
Estandares de calidad.....	51
Seguridad alimentaria	51

Soberanía alimentaria	51
Establecimientos de alimentos y bebidas.....	51
Identidad gastronómica.....	51
Marco Legal.....	52
Capítulo III.....	55
Metodología de la Investigación.....	55
Tipos de Investigación	55
Enfoque de la Investigación.....	56
Técnicas de la Investigación.....	56
Población y Muestra	57
Variables de la investigación	58
Variable independiente	58
Variable dependiente	59
Capítulo IV	60
Resultados.....	60
Resultados de la auditoría realizada sobre la Inocuidad y Servicio de las cabañas de la comuna Olón.....	60

Resultados de las Encuestas.....	67
Resultados de los Análisis Microbiológicos.....	83
Resultados de las entrevistas	84
Capítulo V.....	88
Propuesta.....	88
Título de la propuesta	88
Objetivo de la propuesta	88
Justificación de la propuesta.....	88
Diseño de la propuesta.....	89
Conclusiones.....	92
Recomendaciones	94
Referencias	95
Anexos	103
Apéndice 2	104

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.- Mapa político de la comuna Olón	6
Ilustración 2.- Instalaciones	35
Ilustración 3.- Condiciones del área de cocina	36
Ilustración 4.- Higiene personal.....	37
Ilustración 5.- Gestión general de seguridad	38
Ilustración 6.- Condiciones del equipo	39
Ilustración 7.- Equipos.....	40
Ilustración 8.- Servicio	41
Ilustración 9.- Resultados de encuestas #1	42
Ilustración 10.- Resultados de encuestas #2	43
Ilustración 11.- Resultados de encuestas #3	44
Ilustración 12.- Resultados de encuestas #4	45
Ilustración 13.- Resultados de encuestas #5	46
Ilustración 14.- Resultados de encuestas #6	47

Ilustración 15.- Resultados de encuestas #7	48
Ilustración 16.- Resultados de encuestas #8	49
Ilustración 17.- Resultados de encuestas #9	50
Ilustración 18.- Resultados de encuestas #10	50
Ilustración 19.- Resultados de encuestas #11	51
Ilustración 20.- Resultados de encuestas #12	51
Ilustración 21.- Resultados de encuestas #13	52
Ilustración 22.- Resultados de encuestas #14	53
Ilustración 23.- Resultados de encuestas #15	54
Ilustración 24.- Resultados de encuestas #16	55

Ilustración 25.- Resultados de encuestas #17	56
Ilustración 26.- Resultados de encuestas #18	57
Ilustración 27.- Resultados de encuestas #19	57
Ilustración 28.- Portada de la propuesta	64
Ilustración 29.- Índice de la propuesta	64
Ilustración 30.- Índice de la propuesta	65
Ilustración 31.- Introducción de la propuesta	66
Ilustración 32.- Introducción de la propuesta	66

Índice de Tablas

Tabla 1.- Tabla de Organizaciones Internas de la comuna Olón	7
Tabla 2.- Tabla de Oferta turística de la comuna Olón	14
Tabla 3.- Tabla de recetas típicas de la comuna Olón	16

Índice de Apéndices

Apéndice 1.- Reunión con la Concejal de Santa Elena, la Sra. Ruth Villao	80
Apéndice 2.- Cotización de análisis microbiológicos	81
Apéndice 3.- Cotización de análisis microbiológicos	82
Apéndice 4.- Resultados de análisis microbiológicos (ceviche de camarón)	82
Apéndice 5.- Resultados de análisis microbiológicos (ceviche de camarón)	84

Apéndice 6.- Resultados de análisis microbiológicos (pescado frito)	85
Apéndice 7.- Resultados de análisis microbiológicos (pescado frito)	86
Apéndice 8.- Levantamiento de información a turistas de la comuna de Olón	87
Apéndice 9.- Levantamiento de información a cabañeros de la comuna de Olón.....	87
Apéndice 10.- Equipo de apoyo para el levantamiento de información en la comuna de Olón	87
Apéndice 11.- Equipo de apoyo para el levantamiento de información en la comuna de Olón	88
Apéndice 12.- Formato de entrevista para cabañeros.....	89
Apéndice 13.- Formato de entrevista para el presidente de la comuna	90
Apéndice 14.- Formato de encuestas para turistas	91
Apéndice 15.- Formato de entrevistas para establecimientos formales.....	91
Apéndice 16.- Formato de Check List para auditoria.....	93
Apéndice 17.- Manual de estandarización de procesos basados en las Buenas Prácticas	94
Apéndice 18.- Formato de entrevista a proveedores	98
Apéndice 19.-Formato de entrevistas para agricultores	99

“Análisis de la Oferta Gastronómica de la Comuna Olón, Provincia de Santa Elena, para generar Estándares de Inocuidad y Servicio”

Autores: Loor Moreira Christian Javier y Juan Pablo Pérez Aponte

Tutor(a): Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer la realidad del área de alimentos y bebidas de la comuna de Olón, ubicada en la provincia de Santa Elena; para entender el manejo y administración de dichos establecimientos, incluyendo las cabañas que se encuentran en la playa de la comuna, medir el nivel de conocimiento y aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, para ello se realizó una auditoria mediante el uso de listas de observación, también se realizaron entrevistas a los trabajadores del área mencionada para conocer las condiciones de trabajo y encuestas a turistas locales para conocer su percepción del servicio que se oferta en la comuna. Los resultados arrojaron un nivel bajo de conocimientos básicos de manipulación y de aplicación de normas que garanticen la inocuidad de los platos que preparan, motivo por el cual se propuso la realización de un manual de capacitación en el cual se expliquen diferentes significados, normas y procesos que se deben aplicar en los establecimientos de alimentos y bebidas para garantizar el correcto funcionamiento y garantizando todas las normas de salubridad. Debido a la nueva normalidad por la pandemia del COVID-19 se han notado cambios positivos en la desinfección de ciertas áreas del servicio al cliente, sin embargo, el área de la cocina aún no se aplican todos los cambios requeridos, por lo cual este manual será de gran ayuda para ellos.

Palabras Clave: Buenas prácticas de manufactura, gastronomía, análisis, inocuidad, estándares.

"Analysis of the Gastronomic Offer of the Olón Commune, Province of Santa Elena, to generate Safety and Service Standards"

Authors: Loor Moreira Christian Javier and Juan Pablo Pérez Aponte

Tutor (a): Tnlga. Grace Molina Bravo, MAE.

Abstract

This research work, have the objective to know the reality of the food and drinks service of Olón, situated at Santa Elena, to find out the management of this place, including the cabins that are on the beach, value the knowledge and application of the Good Manufacturing Process, for this an audit was carried out, using an observation list, also getting more information interviewing the workers and tourists of the area , and get information of the conditions and perception of service that Olón have. The results dropped a low level in basic GMP'S and rules ensuring food safety at the dishes they prepare, for this the propose is to make a GMP capacitation to explain rules and process that they have to implement in food and drink service to guarantee food safety. Due the new normal, because the COVID-19 pandemic, positive change has been noted in some areas of service, therefore, in the cooking area, there are not applying all the changes required, for this a manual will be a great help for them.

Key words: Good Manufacturing Process, Gastronomy, Food Safety, Standards, Analysis.

Introducción

La comuna de Olón se encuentra ubicada al norte de la parroquia Manglaralto, en la provincia de Santa Elena, es un atractivo turístico de afluencia moderada gracias a la tranquilidad de sus playas y a la gran oferta de platos típicos de la costa sur del Ecuador en las cabañas que se extienden a lo largo de los 3km de playa de arena blanca. Olón es uno de los tantos destinos que se encuentran ubicados en la Ruta del *Spondylus*, esto ha contribuido a que poco a poco sus playas se vuelvan más concurridas.

Turísticamente, Olón posee pocos destinos, sin embargo, los comuneros se han encargado de explotar al máximo, preservando sus bienes naturales, desarrollando poco a poco el ecoturismo, el cual es definido por Juan José Camacho como “El viaje sostenible y responsable a áreas naturales que conservan al medio ambiente y mejoran el bienestar de las comunidades” (Molano Esquivel, 2019). Sin embargo, la oferta gastronómica de Olón se ha visto afectada por varios factores que alteran sus condiciones de inocuidad, siendo la falta de infraestructura adecuada para las cabañas ubicadas en la zona costera su principal problema; contando también que, según Eddie Suárez Vélez (2019), solo el 28 de las personas que trabajan en estas cabañas han recibido capacitaciones para mejorar las actividades de sus negocios. (pág. 49)

En general, los propietarios de las cabañas no cuentan con el conocimiento suficiente respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura, normas que deben aplicarse para la manipulación, almacenamiento, procesamiento y consumo de alimentos de forma que no afecte la salud del consumidor, afectando paulatinamente la concurrencia de los turistas. Con la finalidad de generar una estandarización, llegar a los propietarios de forma adecuada y con información adecuada, útil, de fácil acceso y aplicación se realiza la presente investigación.

Es de vital importancia el conocimiento básico y la aplicación de las normativas

establecidas por entidades internacionales como el ARCSA en los establecimientos de alimentos y bebidas. En este caso se pudo evidenciar una notoria carencia de conocimientos y aplicaciones de normas que cuiden la calidad de los productos que se ofertan dentro de las cabañas, esto podría provocar una futura intoxicación masiva si no se toman los cuidados necesarios a la hora de la manipulación de los alimentos, tanto crudos como cuando ya se han aplicados técnicas o procesos de cocción.

Dentro del trabajo de investigación se podrán encontrar cinco capítulos, en los cuales abarcan diferente tipo de información que fue recolectada con la finalidad de darle peso y validez a este documento.

En el capítulo uno se abarca el problema que se desea solucionar, el motivo por el cual se ha escogido este problema y la forma en la que este afecta la comuna de Olón. En general, el problema de aplicación de normas de salubridad usando normativas como las Buenas Prácticas de Manufactura.

En el capítulo dos se desarrolla el marco teórico, en el cual se abarcan diferentes trabajos investigativos que han indagado previamente temas relacionados al tema central de este documento, se podrá encontrar también información básica de la parroquia de Manglaralto y de la comuna de Olón; para terminar, se encuentran conceptos básicos que deben conocerse para entender de mejor manera el trabajo y las diferentes leyes que influyen en este documento.

En el capítulo tres se especifica la metodología de investigación que se usará durante este proceso, detallando las técnicas e instrumentos necesarios para que los resultados sean mejores, como fueron el uso de una metodología de campo, con la implementación de encuestas a lugareños y turistas y entrevistas a los comuneros, cabañeros y autoridades de la comuna; además de la elaboración de análisis microbiológicos a los platos con mayor demanda por los clientes en los

establecimientos de alimentos y bebidas; finalmente se usó una auditoria a estos lugares para corroborar la forma en la que los cabañeros trabajan para asegurar la inocuidad de los alimentos.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados de la metodología implementada, la cual fue fructífera, ya que se pudo concluir que todos los cocineros son empíricos y que han adquirido sus conocimientos de generación a generación, han contado con capacitaciones, sin embargo, la falta de seguimiento por parte de las autoridades pertinentes ha hecho que los conocimientos adquiridos en las mismas no se hayan aplicado y se pierdan con el tiempo. Por parte de los turistas, existe un nivel de confianza lo suficientemente alto como para consumir sus productos con la misma frecuencia con la que visitan la comuna, aunque no se puede decir lo mismo de su conformidad con infraestructura y servicio, aspectos que en general criticaron bastante.

Por último, en el capítulo cinco se detalla la propuesta, la cual es la realización de un manual en el cual se incluyeron aspectos que ayudarán a mejorar con todos los procesos que tengan que ver con la inocuidad de los platos que se preparan en las cabañas. Este manual estará a disposición de todos ellos en el momento que deseen revisarlo, ya que, por medio del presidente de la comuna, serán repartidos equitativamente a cada cabaña.

Capítulo I

1.1. Planteamiento del Problema

En la provincia de Santa Elena, el turismo busca ser una de las actividades dinamizadoras de la economía local, después de la pesca y la agricultura, es una zona que posee diferentes recursos naturales y culturales que pueden hacer que el turismo se desarrolle aún más. Pero en la actualidad se enfrascado en un turismo de sol y playa, que en su totalidad no satisface las necesidades de la demanda que busca nuevas actividades de recreación. La comunidad de Olón, lugar donde se llevará a cabo la investigación, está formada en la ribera de un río que lleva el nombre de la misma comunidad, su situación jurídica y legal es de derecho, pertenece a la parroquia Manglaralto, teniendo alrededor de 2200 habitantes. Cuenta con servicios básicos, varias tiendas y mini markets, salas de internet, farmacias y ofrece servicios turísticos como el de hotelería y restauración.

Olón se encuentra en la conocida *Ruta del Spondylus*, siendo un lugar que posee riqueza natural y cultural como: Acceso al mar, manglares, cascadas, flora y fauna, pesca artesanal, actividades de agricultura, fabricación de artesanías y calzado, senderismo, miradores, costumbres y tradiciones, gastronomía, además de la Iglesia Misericordia de Dios y el Santuario Blanca Estrella de Mar de reconocimiento internacional. En el área gastronómica, Olón cuenta con numerosos locales de expendio de alimentos y bebidas, dentro de sus principales calles y en la zona costera, siendo estos últimos los de mayor afluencia de turistas nacionales e internacionales, gracias al trabajo en conjunto de los propietarios de dichos establecimientos junto con las autoridades locales se logró crear una organización de cabañeros dela cual se han podido sacar múltiples beneficios, como el censo de establecimiento de expendio de alimentos y bebidas en el área costera, pequeñas capacitaciones a los trabajadores,

distribución equitativa de clientes, estandarización de precios, entre otros.

El principal problema al cual se enfrentan los cabañeros en la zona costera de Olón no es necesariamente la falta de conocimientos de las BPM o de los peligros al consumidor que causan los agentes químicos, físicos y biológicos que pueden afectar la inocuidad de los alimentos, sino la falta de infraestructura adecuada a estas condiciones; el *Codex Alimentarius* (s.f.) nos dice que contribuyen a la inocuidad, calidad y la equidad en el comercio internacional de los alimentos. Los consumidores pueden confiar en los productos alimenticios son saludables y de calidad, y los importadores, en que los alimentos que han encargado se ajustan a las especificaciones (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, s.f.).

Muchos de los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas son conscientes de este concepto, por lo cual se han preocupado por cumplir con el mismo y con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en todos los procesos para evitar contaminar los alimentos, la OMS (2020) nos dice que

La contaminación de los alimentos puede producirse en cualquiera de las etapas del proceso de fabricación o de distribución, aunque la responsabilidad recae principalmente en el productor. Sin embargo, una buena parte de las enfermedades transmitidas por los alimentos se deben a alimentos que han sido preparados o manipulados de forma incorrecta en el hogar o en establecimientos que sirven comidas o mercados. ” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Teniendo en cuenta esto, el manipulador debe tener en cuenta que un alimento no solo se puede contaminar al llegar al establecimiento o no lavarse bien, sino también al momento de ser expuesto a una superficie contaminada, ser manipulado con las manos sin desinfectar, no cumplir con las temperaturas o los tiempos de cocción correctos. Existen muchas formas en las que un alimento puede contaminarse y afectar

al comensal, basándose en estos conceptos, la infraestructura es uno de los principales Puntos Críticos de Control (PCC), al estar cerca de la acera de la carretera, aumenta el riesgo de contaminación, sin contar también que muchas cabañas no cumplen con las especificaciones de las BPM relacionadas con la infraestructura, la Comisión Nacional Consultiva de la Calidad e Inocuidad de Alimentos (2012), especifica que

En función de la naturaleza de las operaciones de los riesgos que los acompañen, los edificios, el equipo y las instalaciones deben unirse, proyectarse y construirse de manera que aseguren que: Se reduzcan al mínimo la contaminación física, química y biológica; permitan una labor adecuada de mantenimiento, limpieza, desinfección y reduzcan al mínimo la contaminación transmitida por el aire (humo y polvo); las superficies y los materiales, en particular los que vayan a estar en contacto directo con los alimentos no sean tóxicos para el uso que se destinan, sean fáciles de mantener y limpiar; cuando proceda, se disponga de medios para el control de la temperatura y la humedad y otros factores; y haya una protección eficaz contra el acceso y el anidamiento de plagas (Comisión Nacional Consultiva de Calidad e Inocuidad de Alimentos, 2012).

1.2. Justificación del Problema

La presente investigación surge con la necesidad de implementar medidas nuevas de fácil aplicación y resultados efectivos en los establecimientos de Alimentos y Bebidas ubicados en la zona costera de la comuna de Olón, provincia de Santa Elena; considerando que los propietarios y trabajadores poseen un conocimiento muy básico de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) aplicadas en sus cabañas, las cuales poseen varios Puntos Críticos de Control (PCC) que a corto plazo pueden causar diferentes ETA's que afectarán directamente al consumidor. Esto puede presentarse también como un problema a largo plazo también, ya que afectaría a la afluencia de clientes, la cual mostraría una disminución que terminaría por dañar los ingresos económicos de dichos establecimientos.

El poco o nulo interés de las autoridades de turismo del Ecuador da paso a que no haya un estímulo sobre las personas que visitan dicha comuna y es por ello que lo que se busca proporcionar a los locales de expendio de alimentos y bebidas de las cabañas y establecimientos aledaños a la playa, además darles a los dueños de estos una referencia teórica de cómo dar un buen servicio al cliente, basada en encuestas de mercado y técnicas de investigación para valorar el nivel de satisfacción del comensal, para que los establecimientos puedan mejorar el servicio existente a través de nuevas capacitaciones o reformas de la misma.

El siguiente estudio se realiza con la finalidad de mejorar aspectos globales que afectan la calidad del producto ofertado en los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas ubicados a lo largo de la zona costera de la comuna; como consecuencia de esto, el nivel socio económico se verá paulatinamente beneficiado de dichas mejoras, siguiendo de esta forma el Plan de Desarrollo “Toda Una Vida”, del cual se pueden rescatar los aspectos nombrados en el Eje 2, Objetivo 4, el cual busca dar confianza a los inversores de que vale la pena invertir en la comunidad, buscando mejoras mediante el apoyo de actores públicos y comunitarios. También se puede mencionar lo dicho en el Eje 2, Objetivo 6, el cual menciona que la soberanía alimenticia y el buen vivir rural es una prioridad, buscando cuidar los productos locales y mejorarlos mediante una prestación de servicios digna (Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida, 2017).

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo General*

Desarrollar un análisis de la oferta gastronómica de la comuna Olón, provincia de Santa Elena, para generar estándares de inocuidad y servicio usando técnicas de investigación para identificar las falencias y reforzarlas.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Ejercer una auditoria a los establecimientos de alimentos y bebidas a través de una *check list* para determinar el uso y aplicación de las BPM.

- Llevar a cabo un levantamiento de información en la comuna de Olón a través de entrevistas y encuestas a los lugareños y turistas.
- Elaborar un manual de capacitación donde se especifiquen los Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el servicio aplicando estándares de bioseguridad.
- Realizar análisis microbiológicos a los platos ofertados en la comuna de Olón.

Análisis De La Oferta Gastronómica De La Comuna Olón

Capítulo II

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

La comuna Olón está dedicada enteramente a su bienestar, ha tratado de preservarse a través del tiempo y mantener sus tradiciones y atractivos, inclusive impulsarlos; sin embargo, la gastronomía sigue una misma línea derivada de los productos del mar. Para poder sustentar dicha información se recurrieron a los siguientes documentos:

Como lo menciona Castillo (2010) en su trabajo de titulación “Revalorización y uso social del patrimonio natural y cultural de las comunas Dos Mangas, Barcelona, San José, Olón y Loma Alta de la Ruta del Spondylus de la provincia de Santa Elena”

Antiguamente para cocinar construían hornos en el suelo haciendo un hueco cuadrado que tardaban 2 meses en secarse, debajo de esta este se habría un espacio para poner la leña; colocaban alimentos como las tortillas de maíz pegadas a la pared del horno y así se asaban. Las ollas y platos eran hechos de barro. Las comidas endulzadas con panela o la miel de tierra. (pág. 262)

En el trabajo de titulación “El turismo y su contribución en el desarrollo económico en la comuna Olón, Cantón Santa Elena Provincia de Santa Elena Periodo 2013-2017”, Suárez (2019) menciona que:

Dentro de Olón, el 55% de los negocios poseen RUC o RISE, es decir se encuentran legalmente constituidas, sin embargo, existe un 45% que no lo ha hecho, razón por la cual muchas veces se general procesos inestables dentro de sus actividades comerciales al verse afectados al no regirse conforme menciona la ley. El porcentaje de personas que han recibido capacitaciones para mejorar las actividades de sus negocios es de 28%, el cual es muy bajo, lo cual se puede atribuir con las edades de

sus administradores quienes al verse pasados de los 40 años presumiblemente alegan que no necesitan de capacitaciones o cursos debido a que cuentan con la experiencia suficiente para administrar las operaciones de sus establecimientos (Suárez Vélez, 2019, págs. 48 - 49).

En el trabajo de titulación “Análisis de la herencia gastronómica para la creación de un producto turístico cultural en la comuna Olón Parroquia Manglaralto” Peñafiel (2018) menciona que:

La gastronomía que ofrecen en el lugar es elaborada especialmente con productos autóctonos de la comuna entre ellos tenemos los más destacados: arroz marinero Olón, ceviche de camarón y mixto, sopas marineras, camarón encocado, cazuela de pescado, bollo de pescado, entre otros. Los primeros pobladores fueron parte de la cultura Manteño Huancavilca y esto ha sido ratificado por los innumerables restos arqueológicos encontrados en la zona. En 1983 fue creada la fundación de la comuna, sin embargo, el asentamiento tiene una antigüedad de 467 años aproximadamente, en los años 1949 – 1950 hubo una gran sequía y en el año 1956 ocurrió un gran incendio (Peñafiel Cevallos, 2018, págs. 43 - 44).

En el trabajo de titulación de “Análisis de la herencia gastronómica para la creación de un producto turístico cultural en la comuna Olón parroquia Manglaralto”.

La cocina compone uno de los ámbitos esenciales en donde su objetivo principal es la cultura de la alimentación en nuestro diario vivir. Ya que este se define como “el conjunto de representaciones, de creencias, conocimientos y de prácticas heredadas o aprendidas que están asociadas a la alimentación y que son compartidas por los individuos de una cultura dada o de un grupo social determinado dentro de una cultura (Peñafiel Cevallos, 2018, pág. 4).

En el trabajo de titulación “Análisis del turismo gastronómico en la comuna

Olón, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, año 2017'', se menciona:

La gastronomía se consolida así, como un elemento clave para diversificar la oferta turística y estimular el desarrollo económico local, regional y nacional con valores de sostenibilidad basados en el territorio, el paisaje, el mar, los productos locales y la autenticidad, todos ellos en consonancia con las actuales tendencias de consumo gastronómico (Jiménez, 2019, pág. 13).

2.1.2. *Fundamentación teórica*

El turismo gastronómico se define en la actualidad como una de las grandes apuestas para potenciar o consolidar destinos turísticos, debido a la importancia cada vez mayor que tiene para los viajeros el conocimiento de todo lo relacionado con la cultura gastronómica de los lugares que visita. Esta situación se sustenta en que ya existen determinados viajeros que consideran como motivación principal de su viaje el acudir a un determinado restaurante o sencillamente conocer mejor la cocina de una zona geográfica concreta (Tomás López-Guzmán, 2011).

Se conocen una gran variedad de términos los cuales establecen la relación que se da entre el turismo y la cocina como por ejemplo turismo gastronómico, turismo gourmet, turismo culinario, entre muchos otros. Entonces se podría decir que este tipo de turismo es en el cual se compra o consume alimentos y bebidas de tipo regionales y además de que si se quiere se puede observar la producción de los alimentos.

El turismo gastronómico es un factor clave a la hora de promocionar nuevos destinos, es decir, el lugar utiliza la gastronomía como atractivo, la cual ofrece una nueva experiencia a los visitantes llevándolos a un nivel diferente, haciendo que la comida que se ofrece llegue a tener la misma importancia que cualquier atractivo, como podría llegar a ser una edificación (Tomás López-Guzmán, 2011).

Este estudio está realizado en base a la teoría de la oferta y la demanda, la cual

está basada en la relación que existe en el mercado de un bien o producto entre consumidores y productores, teniendo que ver también con el precio y su nivel de ventas. Dicha teoría tiene una gran importancia dentro del campo de la microeconomía, ya que es utilizado para explicar numerosos escenarios.

Esta teoría dice que el precio de un bien se puede determinar según el volumen de solicitudes de dicho bien por parte de los consumidores y las cantidades producidas por los productores, para de esta forma generar un punto de equilibrio, en el cual los consumidores estarán dispuestos a adquirir un bien o producto al precio marcado, y los productores estarán dispuestos a entregar los niveles de producción requeridos por el consumidor. (Aquino, Duarte , García , & Zambrano , 2008)

2.1.3. Generalidades de la comuna Olón

La comuna Olón es un pequeño pueblo ubicado en la parroquia Manglaralto en la que la mayor parte de sus habitantes se dedican a la pesca, al comercio informal, la agricultura, el turismo y la artesanía. Según los registros arqueológicos hallados en la zona, los primeros pobladores reconocidos en este territorio fueron pertenecientes a la cultura Manteño Huancavilca, Tienen una extensión de 3km de longitud de playa y su arena es de un color oscuro, rodeada de formaciones rocosas y follajes naturales y fauna endémica (La Geoguía, 2014).

Reseña histórica

Como lo menciona Salinas Neira en su informe “Relatos contados a través de la historia sobre el origen de Olón, tradiciones, costumbres, costumbres, economía, organización política y sus atractivos turísticos (2010).

Olón se pobló por las tribus más antiguas como los Chonos, los Valdivias, los Manteños del sur, que se fusionan dando origen a los Huancavilcas que van a ir fundando a las demás comunidades de la provincia y de la Patria, colaborando los

Guangalas, Chorreras, etc (2010, pág. 2).

El origen de su nombre debido a dos grandes acontecimientos: La primera es la de un indio que llevaba por nombre Olón, fue un nativo de las tribus que habitaban las tierras, Olón contrae matrimonio con una india llamada Chi, tiempo después se mudaron a lo que hoy en día se conoce como Colonche; de esta unión nace el nombre de *Olonchi*. Los habitantes confirman esta historia ya que Olón se caracteriza por el gran tamaño que pueden llegar a alcanzar las olas en sus costas, causando admiración en los primeros pobladores, los cuales exclamaban ¡Qué Olones! O También ¡Qué Olón se ve en el mar! En 1983 fue creada la fundación de la comuna, sin embargo, el asentamiento tiene una antigüedad de 467 años aproximadamente; en los años 1949 – 1950 hubo una gran sequía y en el año 1956 ocurrió un gran incendio. Cuentan los pobladores que desde la capilla hasta el océano era el poblado, y desde la capilla hacia el oriente, hasta los límites con la montaña existían chacras que desaparecieron por los incendios, la sequía y la extensión de la población (Yrrazaba, 2015).

Virgilio Drouet Fuentes, historiador proveniente de la provincia de Santa Elena, realizó un viaje a Sevilla, España, para buscar más información acerca de la historia de la provincia, y encontró que Olón fue descubierta en diciembre del año 1509, un grupo de personas construía sus casas de palos rollizos, con paredes hechas de caña y el techo de cade o paja toquilla entre las comunidades de Don Pancho (lo que actualmente se conoce como San José, Montañita y Manglaralto). Se tenía la creencia de la existencia de un tigre que descendía a las orillas del mar a comer peces, en el terreno donde hoy se encuentra el Santuario Blanca Estrella de la Mar, además de un lagarto en el río y el estero de la comuna; lugares en los cuales también se podían encontrar peces como el chalaco, la guabina blanca, la guabina vaca, el robalo, la lisa, especies de camarón como el pacheco, el cabezudo, las burritas, la pomada, el rayado, entre otros (Salinas Neira,

2010, pág. 4).

Anteriormente, Olón era un lugar de poca concurrencia de turistas extranjeros, para aquel tiempo no existían infraestructuras adecuadas para el hospedaje de personas, por lo cual estos turistas se hospedaban en las casas de los hogareños. Debido a la falta de restaurantes, las familias eran las encargadas de alimentar a los visitantes durante su estadía, preparando platos típicos de la comuna preparados con materia prima obtenida de la agricultura local. Con el paso del tiempo el turismo se desarrolló paulatinamente, esto llevo a que poco a poco algunos turistas se radicarán en la comuna debido a las facilidades como la de restaurantes, hoteles, clases de español y clases de surf (Peñafiel Cevallos, 2018).

Ilustración 1

Mapa político de la comuna de Olón



Fuente: Google Maps

Notas: El mapa comprende las zonas pobladas, más no la totalidad de las zonas verdes.

Organización Territorial

Esta comuna fue creada el 7 de enero de 1938 bajo el acuerdo Ministerial N° 015 de carácter jurídico de comuna, regido por la Ley de Organización y Régimen de

Comunas; y depende administrativamente del ministerio de Agricultura y Ganadería. Al norte limita con las comunas de Curia y San José, al sur limita con las comunas de Montañita, Pajiza y Dos Mangas; al Este limita con la provincia de Manabí, las comunas de Las Delicias y Río Blanco; y al Oeste limita con el Océano Pacífico. Tiene una superficie de 5.824 hectáreas, una altitud de 5msnm en las coordenadas geográficas: S 01° 47' 50.5"; o 080° 45' 23.6". Está dividida en los barrios: Oloncito, San Vicente de Loja, Dos Ríos Los Ramírez y Santa Lucia (Yrrazaba, 2015).

Infraestructura Comunal

La comuna está organizada en tercer grado, es decir, formado por el Cabildo, tienen reuniones semanales, mientras que la asamblea general se realiza a fin de cada mes junto con todos los comuneros. Las elecciones para conformar el Cabildo se realizan en diciembre año a año; las personas que postulen a formar parte deben ser socios activos y deben estar registrados y calificados por el Ministerio de Agricultura y Ganadería. Las elecciones son por voto popular, a través de grupos organizados formados de personas de la comuna que deseen participar.

Tabla 1

Tabla de Organizaciones Internas de la comuna Olón

Nombre de la Organización	Actividades	Observaciones
Cabildo	Velar por el desarrollo de la comuna, gestionando en todos los aspectos; propone, organiza y soluciona los problemas de la comuna.	Integrado por 5 personas: presidente, vicepresidente, tesorero, secretario y síndico.

	Impulsan proyectos	Son 5 dirigentes: elegidos
Junta Regional de Agua Potable	relacionados al manejo, control y distribución del agua a las comunas implicadas.	por cada comuna participante (La Entrada, Las Núñez, San José, LA Curia y Olón.
Corporación de la Noble Caña Guadua	Trabajan artesanías en caña guadua, conservación y manejo sustentable de la misma.	Integrados por el Cabildo, Junta de Agua y Cañeros de las comunas implicadas.
Comité de Turismo	Gestiona y maneja eventos de turismo en la comuna.	Creada en 1989.
Asociación Deportiva Olón	Organizan eventos deportivos.	Integrada por varios clubes deportivos de la comuna.
Banco Comunal de Mujeres	Mujeres emprendedoras que gestionan, invierten y apoyan sus propios negocios.	Integrado por 20 socias.
Guardabosques	Atienden el cuidado y extracción controlada de madera en el bosque.	Existen 2 guardabosques. Estos también cumplen la función de guías nativos.

Fuente: Trabajo de titulación <Revalorización y uso social del patrimonio cultural y natural de las comunas Dos Mangas, Barcelona, San José, Olón y Loma Alta, de la ruta Spondylus en la provincia de Santa Elena.>

Notas: Las organizaciones nombradas anteriormente están conformadas en la comuna de Olón gracias a que la comuna se encuentra afiliada a la Federación de Comunas de

Santa Elena.

Turismo

El turismo que recibe Olón generalmente es local o nacional, generalmente, procedentes de la ciudad de Guayaquil. Actualmente no existen operadores turísticos en esta comuna, la mayoría de los trabajadores en la playa poseen conocimientos básicos impartidos por el Estado mediante capacitaciones, lo que contribuye a mantener y mejorar el aforo de turistas. (Yrrazaba, 2015)

Después de la comuna Montañita, Olón es el destino preferido de los turistas, razón por la que la inversión de *pymes* con prestaciones de servicios básicos y turísticos se desarrolle con la finalidad de satisfacer la demanda del turista que cada año aumenta. El turismo se ha convertido rápidamente en uno de los ejes económicos más importantes de la comuna, contando con aproximadamente 65 lugares de expendio de alimentos y bebidas: 53 en la playa y 12 restantes dentro de la comuna (Peñafiel Cevallos, 2018).

Cultura Manteño Huancavilca

La cultura Manteo Huancavilca es conocida como la última cultura precolombina reconocida en la zona del litoral del país, habitaron desde el norte de Bahía de Caráquez hasta la isla Puná; y tierra adentro, hasta la cordillera costera, existiendo desde los años 800 hasta 1531, año en el cual inició la conquista por parte de los españoles a cargo de Francisco Pizarro (Avilés Pino, 2016).

Emilio Estrada llegó a distinguir dos regiones en esta cultura: Los Manteños o Paches del norte, en lo que actualmente se conoce como Bahía, Manta y Portoviejo; y los Manteños del sur o Huancavilcas, ubicados en lo que hoy se conoce al norte del Guayaquil hasta Colonche. Esta cultura respetaba el orden y la justicia, llegaron a tener una organización social guiada por el tamaño de sus casas y la calidad de sus adornos personales; también son reconocidos por ser una de las culturas con mayor desarrollo

social y urbano, arqueólogos llegaron a encontrar grandes cantidades de montículos pequeños correspondientes al pueblo aborígen Jocay (Avilés Pino, 2016).

Vivían principalmente de la agricultura y del comercio de sus productos y artesanías, elaboradas a partir de oro y plata; también dedicaron parte de sus actividades a los aspectos religiosos, llegando a realizar varios sacrificios humanos en veneración a serpientes, jaguares, pumas, venados, lagartos y a la diosa Umiña, la cual era representada por una esmeralda (Avilés Pino, 2016). Tenían la costumbre de deformarse el cráneo y trasquilarse para incrustarse una corona, además sus castigos eran severos, impuestos por la autoridad en caso de incumplir con las reglas; les extraían los dientes (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015).

Se dice que esta cultura fue la primera en poblar la comuna, teniendo sus primeras acentuaciones en el estero Mogote, a 1km al norte de la zona poblada, luego se trasladaron a su actual territorio. Esta información fue rectificada gracias a innumerables restos arqueológicos hallados en la zona, como los encontrados en 1957 por un grupo de arqueólogos, encontrando 300 piezas relacionadas con esta y muchas otras culturas (Salinas Neira, 2010, pág. 3).

En la actualidad se celebra el Festival de Cometas “Vuela tus sueños”, el cual es auspiciado por el Ministerio de Cultura y Patrimonio, en el cual se conmemora la herencia de identidad de varios pueblos asentados en la provincia, entre ellos, la cultura Manteño Huancavilca. En este festival se escoge a una mujer para que represente a la Diosa de la Fertilidad, está se viste a partir de conchas de mar y una corona y es venerada como se hacía en la época precolombina, con la entrega de ofrendas. Estos rituales eran realizados en la antigüedad para ganarse el favor de los dioses, para que ellos envíen lluvias y generen una gran y abundante cosecha (Ministerio de Cultura y

Patrimonio, 2015).

Agricultura

En relación con las actividades agrícolas realizadas, se destaca la diferenciación por roles. Las mujeres de la comuna se dedican al cuidado de huertos orgánicos tales como la lechuga, hierbas, col y zanahoria; y a la crianza de animales menores como las gallinas y los cerdos. Por otro lado, los hombres se dedican a cuidar a los animales mayores y a los cultivos de maíz, frutos cítricos y cultivos de ciclo corto. Cada comunero recibió un espacio de 50 hectáreas cuando se formó la comuna, después de esto una persona podía solicitar más espacio de acuerdo con lo que podía trabajar.

Los cultivos de ciclo corto (sandía, melón, tomate y pimiento) son realizados por personas que han inmigrado a la comuna, los cuales adquirieron terrenos y cuentan con recursos para la inversión de insumos de agricultura y construcción para realizar pozos para obtener agua para los riegos de sus cultivos (Castillo Ortíz, 2010).

2.1.4. *Patrimonio Cultural Tangible e Intangible y Conocimiento Ancestral*

Ampuero (1973) autor del libro “Venturas y Desventuras con el Patrimonio cultural” nos dice

Que el patrimonio tangible es todo material el cual puede ser tocado, apreciado de manera clara y concisa; y el patrimonio intangible son los que no podemos tocar, por ejemplo, las tradiciones, los rituales, el dialecto, el lenguaje (pág. 11).

En la parroquia Manglaralto no se han realizado ni declarado hallazgos nuevos, Únicamente existen los que han sido declarados en las épocas anteriores (Plan Nacional de Desarrollo , 2017).

2.1.5. *Actividad productiva de la comuna Olón*

En la comuna se entiende que se realizan las siguientes actividades económicas:
30 personas se dedican a la pesca artesana, 60 personas se dedican al comercio

(Tiendas, mini markets, salas de internet, cabinas telefónicas, farmacias), 77 personas se dedican a la agricultura, 40 personas se dedican a la fabricación de artesanías, 281 personas se dedican a la realización de labores domésticas, 158 personas con empleados dedicados a labores como guardias de seguridad, jardinería, entre otros; y 53 personas se dedican a la construcción. Muchas de estas personas también se dedican a al turismo en los meses de temporada alta (diciembre a mayo) y el resto del año vuelven a las labores mencionadas anteriormente (Ayón Piedrahita, Falconi Coronel, Pástor León, & Landivar, 2012).

La población masculina participa el 61% y las mujeres el 39% del total de la población en las actividades económicas. Los 10 pobladores viven de varias actividades como jornaleros, pesca, comercio informal, actividades agropecuarias y turismo; la artesanía y venta de comida está muy relacionada con el turismo; además existe migración hacia las ciudades para conseguir trabajo. En las actividades agropecuarias por roles, las mujeres se dedican al cuidado de los huertos y crianza de animales pequeños, producción que complementa los ingresos familiares. Los hombres en cambio están al cuidado de los animales grandes y los cultivos más extensos, en cuanto a los ingresos provenientes de la agricultura se invierten en volver a sembrar y en solventar gastos familiares. Otras actividades productivas existentes son la guardianía, la contratación de mano obra para construcción, comercio, preparación de alimentos, limpieza de casas. La guardianía refiere a la contratación de personas locales para cuidar las propiedades y casas vacacionales, la mayoría de los propietarios no viven en Olón y por esta razón, contratan la guardianía, en esta actividad trabajan los hombres y las mujeres eventualmente, aunque para los quehaceres domésticos se contratan más mujeres (Ayón Piedrahita, Falconi Coronel, Pástor León, & Landivar, 2012).

2.1.6. *Recursos turísticos de la comuna Olón*

Raquel Arévalo Sánchez, autora del libro *Módulo: Recursos Turísticos*, define a los recursos turísticos de la siguiente forma:

Son todos aquellos bienes y servicios presentes en un determinado ámbitogeográfico capaces de atraer por sí mismo visitantes y que hacen posible la actividad turística, satisfacen las necesidades de la demanda, mediante la actividad del hombre y de los medios con lo que cuentan (Sánchez, 2012, pág. 13).

Dentro de los principales recursos turísticos son:

- El Santuario Blanca Estrella de la Mar, esta construcción se levanta sobre el cerro, una formación natural de acantilados. Lo que hace tan atractivo a este lugar es su forma, la cual se asemeja a un barco, tiene una altura de 100 mt². En su interior se encuentra una imagen de la Virgen María, la cual se dice que lloró lágrimas de sangre. Desde el santuario el turista tiene una vista al mar, a las enormes playas y arenas extendidas a su alrededor.
- La Cascada de “Alex” se encuentra en medio de los cerros, a 13 km de Olón. Es una vertiente, a su alrededor se ha construido un parador ecológico que pertenece a toda la comunidad.
- “El Salto” es una cascada en medio del bosque donde se realizan caminatas o cabalgatas deportivas. En esta ruta se encuentra el sendero “Los Matapalales”, el cual se direcciona al corazón del bosque, aquí la fauna de aves es abundante y muy variada, además del avistamiento de monos aulladores y de una gran cantidad de flora endémica de la comuna.
- La visita a los esteros de Olón y el Cangrejal Azul, permiten observar la gran variedad de manglares que se encuentran en la zona, cubiertos por toda la flora de la zona, además del avistamiento de iguanas, garzas, cangrejos rojos o el

mangle majado, especie endémica de la zona. (Yrrazaba, 2015)

- La playa es el principal atractivo de la comuna, reconocida por su extensión y su arena blanca inmaculada. Su limpieza y tranquilidad permiten que el turista se relaje sin ningún tipo de preocupación. (Peñafiel León & Chequer Briones, 2016, pág. 68)

Tabla 2

Tabla de Oferta turística de la comuna Olón

Servicios	Descripción
Alojamiento	En Olón se pueden encontrar más de 16 lugares para hospedarse entre ellas hostales y centros comunitarios.
Restauración	Existen más de 65 lugares que brindan el servicio de alimentos y bebidas; la mayoría de ellos se encuentran en la playa.
Operadoras	No existen operadoras turísticas en la comuna de Olón; y aquellos que se encuentran en la Ruta del <i>Spondylus</i> , por lo general, no ofrecen a la comuna dentro de sus paquetes turísticos.
Vida Nocturna (Discotecas y bares)	Actualmente no existen discotecas en la comuna de Olón, y en cuanto a bares, existen solamente dos, aunque los visitantes consumen con más frecuencias licor en tiendas pequeñas o también

comprar para consumir en la playa

Fuente: Trabajo de titulación <Diseño de una propuesta para la creación de un logde en la comuna de Olón, provincia de Santa Elena. >

Notas: La anterior tabla presenta las diferentes propuestas turísticas que ofrece la comuna de Olón, esta oferta se ha presentado siempre, la cual no ha tenido ningún tipo de modificación.

2.1.7. Gastronomía de la comuna Olón

A nivel internacional, la gastronomía ecuatoriana es reconocida por su originalidad y buena sazón, los platos típicos son de un verdadero atractivo para los turistas nacionales e internacionales, utilizando platos como el pescado frito, ceviches, viches, sancocho de pescado, seco de gallina criolla entre otros. El plátano verde es uno de los productos más utilizados en la elaboración de varios platos locales, es así como muchos de los lugares de expendio de alimentos y bebidas de la comuna utilizan este producto para la realización de platos como: (Suárez Vélez, 2019).

- Seco de Gallina Criolla
- Arroz con Menestra y carne asada.
- Bollos de pescado
- Cazuela de pescado o camarón
- Camarones reventados, apanados o al ajillo
- Pescado a la plancha o frito
- Tortilla de camarón
- Arroz con camarones
- Arroz mixto o marinero
- Ceviches
- Sancocho de pescado

- Biche de pescado

Anteriormente, los primeros asentamientos de la comuna Olón construyeron hornos en el suelo, creando un hueco de forma cuadrada el cual debía secarse por al menos 2 meses, debajo de este se habría un espacio para poner la leña; dentro de este hueco se ponían los alimentos pegados a la pared del horno para que se pudieran cocinar, tales como las tortillas de maíz. Sus utensilios eran hechos a partir de barro y endulzaban sus comidas con panela o miel de tierra (Castillo Ortíz, 2010).

En la actualidad las tradiciones gastronómicas han quedado reducidas a las amas de casa, las cuales preservan y practican estas costumbres, sin embargo, algunos puestos expendio de alimentos y bebidas ubicados en la playa aún venden los platos típicos, tales como el aguado de pollo, el sango de verde, menestra con verde acompañado de camarón o pescado, gordo de maíz o de harina, tambor de yuca, pescado asado, jugo de morocho y verde asado, entre otros. (Castillo Ortíz, 2010)

Tabla 3

Tabla de recetas típicas de la comuna Olón

RECETAS	
Nombre	Preparación
Morocho de verde	Se pela el verde, se corta en forma larga y gruesa, luego se remoja en agua con sal y comino, y se pone a tostar al horno.
Harina de verde	Se pela el verde, se corta y se pone a secar al sol. Luego se muele, y con harina se hacen coladas y tortitas de verde.
Gordos de verde de sal	Con la harina se hecha agua caliente, luego esta masa se mezcla con sal y

	manteca, se da forma de una torta pequeña y se pone a asar.
Tortillas de maíz	Se raya el maíz maduro y se amasa, se agrega sal y se le da forma aplanada y fina, luego se coloca en un tiesto para asar.
Natilla o Dulce de maíz	Se raya el maíz tierno, se muele, se cierne y se pone a hervir en agua con canela, clavo de olor y azúcar. El secreto es mecer con una sola mano porque si otra persona lo hace se puede cortar.
Huma	Se raya el choclo tierno, se muele, se añade queso, mantequilla, leche, se le da una forma alargada, se envuelve en hojas de maíz para ponerlos a baño maría a cocinar.
Café pasado	Solían secar el café, luego pelaban la semilla, tostaban en una olla de barro, molían y esto se pasaba por un filtro.
Cacao	SE despedazaba el cacao, se ponía al sol a secar, se tostaba, se molía finalmente, se hacían masitas y se pasaba en agua.

Fuente: Trabajo de titulación <Revalorización y uso social del patrimonio cultural y natural de las comunas Dos Mangas, Barcelona, San José, Olón y Loma Alta, de la ruta Spondylus en la provincia de Santa Elena.>

Notas: Muchas de estas recetas son vendidas en las cabañas ubicadas en la zona costera de la comuna, mientras que otras técnicas, como las del café y el cacao, son practicadas en las casas de los comuneros.

La actividad turística empezó en 1989, justo cuando acabó la captura de larvas de camarón en la comuna, este año muchos locales decidieron emprender en lugares de expendio alimentos como restaurantes en improvisadas cabañas, esto en vista de la visita de turistas y la creciente demanda de lugares como estos. Gracias a un grupo de habitantes, los primeros en realizar este tipo de actividad, se fundó lo que hoy en día se conoce como el Comité de Turismo de Olón, contando actualmente con 150 socios activos. (Salinas Neira, 2010)

2.1.8. Estándares de Inocuidad

Los estándares de inocuidad son de vital importancia dentro de la industria alimenticia, ya que gracias a ellos se puede asegurar que el plato que el consumidor pide es apto para su consumo. Es una especie de cadena que busca cuidar la calidad de la materia prima, controlar los procesos de recepción, almacenamiento, conservación, manipulación y técnicas de cocción; procurando que en ninguna parte de este proceso existiese algún tipo de contaminación que provoque el desarrollo de una posible ETA. (Ruiz Villar, 2019)

El ARCSA es la entidad encargada de este tipo de aspectos, y detalla dentro de varias normativas los diferentes requisitos que debe cumplir un establecimiento para asegurar la calidad de sus productos, entre los cuales se pueden encontrar:

Establecimientos

Según el Art. 172 de la norma ARCSA-DE-067-2015-GGG (2015) todos los establecimientos deberán estar situados en zonas en las cuales estén exentas de contaminación además de que la infraestructura deberá ser de material resistente,

impermeable y con facilidad de limpieza con la finalidad de prevenir cualquier contaminación y así asegurar la inocuidad.

Servicios Básicos

Según el Art. 175 (2015) todos los establecimientos de alimentos y bebidas deberán contar con agua potable, energía eléctrica, un sistema de recolección de desechos. En este artículo también se recalca el uso de tachos de basura los cuales deben ser de materiales fáciles de lavar, que dispongan de tapa y de pedestal para su fácil apertura, también se deberá tener un área única para acumular los desechos que disponga de protección de plagas.

Ventilación

En el Art. 173.- Ventilación, redacta que todo establecimiento deberá contar con suficiente ventilación para que el calor no se acumule, en caso de no disponer de esta se deberá instalar una campana extractora con su respectivo ducto y siempre deberán estar en buen estado.

Iluminación

El Art. 174.- Iluminación, recalca que el área de manipulación de alimentos deberá tener luz natural o artificial que facilite la visión a la hora de laborar, si no se cuenta con luz natural si no artificial, estas lámparas o focos deberán contar con protección para que así se garantice que no se contaminaran los alimentos.

Instalaciones y equipos

Existen ciertas adecuaciones las cuales hay que tener presente a la hora de mantener las instalaciones y los equipos en buen estado:

- El suelo, las paredes de los establecimientos deberán ser lisos, de fácil limpieza y desinfección que deberá realizarse diariamente.

- En cuanto a los utensilios y equipos deberán ser de fácil lavado, que no sean porosos, y no deberán causar efecto en el sabor o el olor de la comida.
- Los equipos deberán tener una separación del suelo de por lo menos 15 centímetros los cuales ayudarán a mejorar la limpieza.
- Si se utilizan plaguicidas deberán estar autorizados por el ARCSA y deberán ser aplicados por personal capacitado.

Higiene personal

En cuanto a la higiene personal la normativa ARCSA-DE-067-2015 en el Art. 180 (2015) dice que:

- El personal deberá mantener su aseo personal al día.
- Se deberá mantener limpias las manos, con las uñas cortas y sin ninguna alhaja como pulseras, relojes, collares o pendientes.
- El uniforme únicamente se llevará cuando se esté llevando a cabo la actividad que se realiza, deberá estar pulcro, se deberá contar con un delantal de fácil lavado y de un color claro y el calzado deberá ser antideslizante.
- Tendrán que usar protección para el cabello, cofia o gorro, durante todo el tiempo, deberá cubrir todo el cabello.
- No se deberá comer, fumar, estornudar, toser sobre los alimentos o al momento de estar manipulando algún alimento.
- El personal deberá lavarse y desinfectarse las manos luego de estornudar o toser, estar en contacto con dinero, al alternar la manipulación de alimentos crudos con alimentos listos para consumo, después de usar el baño, después de usar un pañuelo, antes de estar en contacto con los alimentos, equipos o utensilios.
- Si se utiliza guantes deberán ser desechables.
- Se deberá estar en constante control de los guantes utilizados.

- Aunque se use guantes el lavado y desinfectado de manos es obligatorio.

Salud

El Art. 181 de la normativa ARCSA-DE-067-2015 (2015) hace alusión a que los propietarios de los establecimientos tengan programas de salud para sus trabajadores. El personal se deberá someter a chequeos médicos y más cuando es la persona que manipula los alimentos y ha estado ausente por cualquier enfermedad de carácter infeccioso, estas personas las cuales se encargan de elaborar los alimentos son los que deben estar con buen estado de salud, que no tengan heridas infectadas, enfermedades respiratorias o cualquier enfermedad infectocontagiosa. Si el propietario llegara a ver a alguno de sus colaboradores con algún síntoma de alguna infección, ya sea vómito, diarrea, fiebre, dolor de garganta, herida infectada o abierta deberá excluirlo del lugar de trabajo y se reincorporará al momento de presentar un certificado médico el cual diga que ya se encuentra en perfecto estado de salud.

Materia prima

En el INSTRUCTIVO EXTERNO PARA LA EVALUACIÓN DE “RESTAURANTES/CAFETERÍAS” (2015) explica que a la hora de recepcionar la materia prima se deberá tener en cuenta ciertos aspectos como:

- Las entregas deberán ser en el momento del día en el cual hay menos movimiento.
- Tener una buena planificación para que cuando lleguen los productos saber dónde almacenarlos.
- Tener en cuenta el olor, color, sabor, aroma y textura acorde al producto y a las directrices de conservación.
- Almacenar lo antes posible los productos para que no se rompa la cadena del frío o condiciones de temperaturas adecuadas de cada uno.

- No se deberá sobrecargar las refrigeradoras ya que de esto depende que el frío circule.
- Se deberán limpiar todos los equipos.
- Siempre los alimentos que están listos para el consumo deberán ir en la parte alta, mientras que los crudos en la parte de abajo, esto se hará para evitar una posible contaminación cruzada.
- Los productos deberán estar cubiertos en su totalidad.
- No se debe adquirir productos que estén a punto de caducar o que ya caducaron.

2.1.9. *Estándares de Servicio*

Si bien es cierto, dentro del mundo de la gastronomía es de vital importancia la calidad de los platos que se ofertan, el servicio al cliente no es un aspecto que se debe dejar a un lado, ya que el personal de esta área es el que tiene el contacto directo con el cliente, es el canal de comunicación entre el personal de cocina y el comensal. El servicio al cliente puede provocar el auge de un restaurante, como también su propia autodestrucción, por lo cual es indispensable generar un estándar para evitar futuros inconvenientes.

Un estándar de servicio al cliente no es más que la recopilación de normas generalmente establecidas por el gerente del establecimiento, las cuales deben ser aplicadas diariamente por el personal correspondiente. Casi siempre estos estándares quedan plasmados en un manual (Villanueva, 2015).

En la Norma Técnica Ecuatoriana (2016) en el apartado de atención al cliente hace hincapié en que:

- El personal deberá estar correctamente uniformado y con su uniforme pulcro.
- Siempre habrá una persona responsable del servicio.

- El local deberá contar por lo menos con una persona que hable alguna lengua extranjera además de garantizar que los trabajadores adquieran las capacitaciones necesarias para que haya un buen desempeño en las tareas que les corresponda.
- A la hora de recibir al cliente se debe tener claras las normas de cortesías, la comprobación de disposición de mesas y los manejos de los tiempos de espera.
- Se deberá tener conocimientos de los productos que se oferten.
- Se comunicará al comensal los productos que no estén disponibles.
- Los platos deberán ser servidos a tiempo y con las temperaturas correctas.
- Dar información al comensal sobre el tiempo de elaboración.

2.1.10. Oferta Gastronómica

En torno a la oferta gastronómica el dueño del local deberá planificarla y deberá asegurarse de la inocuidad a la hora de presentar los alimentos, además de mantener los registros de los platos más demandados y así pueda decidir si hay que cambiar o modificar para dirigirse más hacia los clientes y registrar dichos cambios. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2016)

2.2. Marco conceptual

2.2.2. *Oferta gastronómica*

Se define como oferta gastronómica al expendio de un producto culinario al cliente en el establecimiento de alimentos y bebidas, creando una identidad gastronómica en el establecimiento, por la cual será reconocido por las personas (Alonso, 2017).

2.2.3. *Inocuidad*

El Codex Alimentarius declara que la inocuidad es la garantía que tiene un alimento de que no producirá ningún malestar al consumidor al momento de su ingesta, ya que los alimentos son la principal fuente de agentes patógenos de origen biológico y/o químico, que pueden producir diferentes enfermedades de transmisión alimenticia; por ende, la inocuidad es necesaria para que exista la seguridad alimentaria (FAO, 1992)

2.2.4. *Bioseguridad*

Según (FAO, 2011) es una disposición obligatoria para el cumplimiento de los objetivos de promover, elaborar y reforzar políticas para los alimentos, la agricultura, la pesca y la silvicultura; asegurando que los alimentos sean aptos para el consumo, garantice una buena conservación y la del medio ambiente, para la gestión de riesgos asociados con los alimentos.

2.2.5. *Buenas Prácticas de Manufactura*

Se conoce como Buenas Prácticas de Manufactura a las reglas determinadas que se deben seguir para garantizar la inocuidad de un producto, desde la higiene del establecimiento, la elección de la materia prima, los utensilios adecuados a usar, la indumentaria correcta de los colaboradores, la preparación de un producto hasta que llega al comensal libre de contaminantes (FAO, 2011).

2.2.6. *Análisis Microbiológico*

Se llama análisis microbiológico a la técnica utilizada para diagnosticar la presencia de agentes infectores de forma rápida y efectiva. Este examen se puede realizar con cualquier materia biológica, basándose en normativas internacionales que estandarizan los niveles de microorganismos permitidos en estas materias, dependiendo de su naturaleza (Lemos, 2020).

2.2.7. *Estándares de calidad*

Según (Pulido, 2009, pág. 1) un estándar de calidad es aquel factor que cumple con las reglas mínimas que buscan la excelencia.

2.2.8. *Seguridad alimentaria*

La seguridad alimentaria la garantía al acceso físico y económico a la cantidad necesaria de alimentos aptos para el consumo y que contengan nutrientes necesarios para garantizar una dieta sana y una vida activa (Gordillo & Méndez, 2013).

2.2.9. *Soberanía alimentaria*

La soberanía alimentaria es el derecho que tiene cada persona para elegir el alimento que consume y como lo produce, de acuerdo con las necesidades que presentan, otorgándoles la prioridad a la producción para que el consumo sea de manera local y doméstica (FAO, 2011).

2.2.10. *Establecimientos de alimentos y bebidas*

Un establecimiento de alimentos y bebidas es un lugar en donde se expenden productos de consumo terminados, aplicando o no técnicas o procesos gastronómicos (ARCSA, 2019).

2.2.11. *Identidad gastronómica*

La constitución 7. De una identidad gastronómica es justamente el reconocimiento que de ella se hace.

Según explica Sonia Montecino en *La Olla deleitosa*, “lo propio está siempre alterándose, cambiando, adoptando nuevos elementos que con el tiempo serán entendidos como parte constitutiva de lo personal, regional o local. El estilo culinario se produce en un flujo permanente entre lo viejo y lo nuevo. Así, lo propio será siempre una construcción social, es decir, aquellos alimentos que los moradores de un sitio determinado consideran emblemáticos” (Ruiz, 2015).

2.3. Marco Legal

El Protocolo de Lineamientos para la Prevención Covid-19 e Inocuidad de los Alimentos (MTT6-PRT-015) son requerimientos que se deben llevar a cabo para el cuidado de la salud, ya sea de los dueños, empleados y comensales, en estos requisitos de higiene se encuentran; la limpieza y desinfección; definir el área de producción de alimentos; área de almacenaje; higiene personal, correcto servicio al cliente y estar constantemente limpiando y desinfectando el área donde se elaboran los alimentos. (SNGRE, 2020)

Según el artículo 2 del capítulo 1 de generalidades, se considera al turismo como una acción la cual las personas se desplazan de un lugar hacia otro con la intención de divertirse. Según el artículo 5 del capítulo 2 de las actividades turísticas y de quienes las ejercen, dice que estas acciones las llevan a cabo personas, ya sean naturales o jurídicas, y lo que hacen es prestar servicios de alojamiento, transporte o proveedores de alimentos y bebidas; en el artículo 8 enfatizan en los permisos que deben poseer cada local para su debido y correcto funcionamiento y brindar un servicio apropiado (Ley de Turismo, 2014).

PLANDETUR (2007) de la Ley de Turismo, detalla la elaboración de condiciones para que el país tenga un turismo sostenible y que se convierta en un eje activador de la economía para optimizar la calidad de vida de los ciudadanos, esto abarca la intervención de autoridades como el Ministerio de Turismo (MINTUR), actores de sector privado y comunitario, consejos provinciales y municipios para poder

potenciar el desarrollo sostenible integral en armonía con la naturaleza y el hombre.

El eje 2, objetivo 4 de economía al servicio de la sociedad, se incentiva al inversor extranjero de que vale la pena invertir en la comunidad, con las mejoras que se dará con el apoyo de sectores públicos y comunitarios. En el eje 2, objetivo 6, se busca alcanzar la soberanía alimentaria y el buen vivir rural, continuando con la diversidad de productos autóctonos más desarrollados y la contribución de servicios en óptimas condiciones para la comunidad (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

Artículo 1, capítulo 1 del reglamento turístico de alimentos y bebidas, se ajusta, se cataloga y se ordenan las disposiciones para promover una actividad turística de alimentos y bebidas en toda la nación. En el capítulo 2 de derechos y obligaciones, en el artículo 7 recalca que todas las personas o empresas que presten servicios turísticos de alimentos y bebidas tienen la obligación y el derecho de recibir un pago adecuado, por la prestación de estos, los cuales estén establecidos por las normas vigentes actuales, deben obtener y evidenciar el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento; cumplir con los lineamientos determinadas por la Autoridad sanitaria nacional los cuales están reflejados en las buenas prácticas de manufactura (desinfección de material, equipo, limpieza de cubertería además de la vajilla y los implementos que se disponen en la cocina); mantener al día el pago de los impuestos según lo dispuesto por la ley (Ministerio de Turismo, 2018).

En el artículo 3 del capítulo 2 del permiso de funcionamiento, se establece que todos los establecimientos que estén funcionando deben cumplir con las normas sanitarias vigentes además del permiso de funcionamiento. En el capítulo 2 del permiso de funcionamiento, el artículo 5 manifiesta que los locales que no deberán pagar el valor establecido en el reglamento, serán los que tengan las buenas prácticas de manufactura.; en su capítulo 4 de las condiciones y requisitos para la obtención del permiso de funcionamiento, en el artículo 11 se menciona que se debe tener al menos un sanitario en óptimas condiciones en los establecimientos que estén sujetos a vigilancia y control sanitaria y presten servicio de atención al público (ARCSA, 2015).

Artículo 4, Capítulo II de la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y responsabilidades, establece que la autoridad a la que le concierne la función de rectoría de salud, aplicando la vigilancia y control con el fin de que se cumplan la ley y las normas es al Ministerio de Salud Pública. En el Art. 6, numeral 11, dispone que una de las obligaciones que le atañe es conocer las zonas en las cuales se conozca una alerta sanitaria y solicitar el estado de emergencia como producto del COVID-19, ya que este puede poner en riesgo el estado colectivo (Ley Orgánica de la Salud, 2015).

Según la Codificación de la Ley de Organización y Régimen de las Comunas, en el Título I, Artículo 1 del establecimiento y nominación de las comunas, se acuerda que el nombre de comuna se establecerá a todo centro poblado que en haya sido conocido como, caserío, comunidad, barrio o cualquier otra designación y el cual no esté incluido en la categoría de parroquia, a más del nombre propio con el que haya existido o con el que se fundare. (La Agencia de la ONU para los Refugiados, 2004, pág. 1)

De esta misma codificación, el artículo 4 de la dependencia administrativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería; establece que del Ministerio de Agricultura y Ganadería dependerán administrativamente las comunas (La Agencia de la ONU para los Refugiados, 2004).

Capítulo III

3.1. Metodología de la Investigación

Según (Del Ángel, 2015, págs. 1-3) la metodología de la investigación es la disciplina que se encarga de definir y elaborar métodos y procedimientos que se debe seguir para el correcto desarrollo de un proceso de investigación para el rendimiento del conocimiento, recolectando y analizando datos necesarios con el objetivo de obtener resultados válidos. En un proyecto en la sección donde se explica y describe los criterios utilizados en la elección de la metodología sea cualitativa o cuantitativa (Maldonado, 2015).

3.1.1. *Tipos de Investigación*

También se usará la investigación de análisis – síntesis, que es una comprensión adecuada de los métodos, exige como en este caso asumir los dos aspectos de manera simultánea o integral por cuanto existe correspondencia en empezar a detallar los elementos de un fenómeno (análisis) con la reconversión como suma de las partes o totalidades se considera como el anverso y reverso de una moneda en la que necesariamente para que exista una debe existir la otra porque de lo contrario se pierde la originalidad del método (Villafuerte, 2006).

La investigación de la modelación interna, crear una representación explícita del entendimiento que una persona tiene de una situación, o simplemente de las ideas que se tienen acerca de una situación, además de reproducir de manera simplificada la realidad, para descubrir y estudiar nuevas relaciones y cualidades del objeto de estudio además tiene la habilidad para descubrir la situación problemática que confronta un analista, utiliza una abstracción que sirve para explicar la realidad y elabora un modelo para interpretar la realidad objetiva y transformarla en beneficio propio.

La investigación de Campo no se puede usar en laboratorios o gabinetes y

requieren que el investigador se desplace al espacio concreto en que se localizan las variables observables de interés. Siendo este caso, el campo a investigar la comuna de Olón.

El método de observación directa es un sistema de recolección de datos que consiste en observar el objeto de estudio dentro de una determinada situación sin la necesidad de intervenir o alterar el ambiente en la que el objeto se encuentra, ya que esto podría afectar los resultados; este método es recomendando de usar cuando se desea evaluar el comportamiento por un tiempo determinado (Ok Diario, 2019).

3.1.2. *Enfoque de la Investigación*

La investigación que se realizará tendrá un enfoque cuantitativo ya que se busca determina mediante un trabajo de campo realizado en la comuna de Olón, visitando diferentes establecimientos de alimentos y bebidas para realizar una lista de observación basada en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Los resultados serán comparados con entrevistas y encuestas a los trabajadores de los establecimientos observados acerca de la aplicación de dichas normas, con la finalidad de crear un manual de capacitación de fácil aplicación en los establecimientos.

3.1.3. *Técnicas de la Investigación*

Las técnicas por utilizar en esta investigación serán las entrevistas a los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en la zona costera buscando información general de la comuna y de la oferta gastronómica que poseen y si cumplen con las normas requeridas por los diferentes organismos por los que deben registrarse. Una vez terminadas las entrevistas se realizará el análisis de los resultados que se obtengan. (Ver Anexo 12)

Se buscará también hacer un levantamiento de información dirigido hacia los turistas y comensales que visitan las cabañas mencionadas anteriormente para conocer

el estado de satisfacción en relación con la oferta gastronómica de la comuna, la infraestructura, el servicio y el nivel de confianza en estos sitios. (Ver Anexo 14)

Se implementó el uso de análisis microbiológicos de dos platos ofertados para verificar la inocuidad del producto y si cumple con las normas de seguridad alimentaria establecidas por el gobierno. (Ver Anexo 2- 3)

3.1.4. Instrumentos

Los instrumentos de investigación que se emplearán son los formatos de fichas de observación en base a la Normativa Técnica Sanitaria Sobre Prácticas Correctivas de Higiene, resolución 57, No. ARCSA-DE-057-2015-GGG, en la cual se valorizará la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en cuanto a la manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos, infraestructura, utensilios de cocina, entre otros. Dicha auditoria fue realizada a 20 establecimientos denominados “cabañas” ubicados frente al mar de la comuna durante el día 5 de septiembre del presente año por el tesista Christian Javier Loor Moreira.

Objetos para portar muestras de los productos gastronómicos ofertados en la comuna de Olón, también se manejarán cuatro formatos de entrevistas y un solo formato de encuestas para los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas de la zona costera, turistas locales y nacionales. (Ver Anexo 16)

3.1.5. Población y Muestra

Para llevar a cabo dicho cálculo se toma como población o universo la población de las comunas San Pablo, Libertador Bolívar, Montañita, Olón de la provincia de Santa Elena según el último censo del año 2010: 15.012 habitantes.

Se utiliza la fórmula para determinar el tamaño de la muestra con población finita, ya que la variable principal para determinar dicho cálculo es una variable independiente, la cual tiene un enfoque cualitativo (Aguilar Barojas, 2005).

$$n = \frac{(k^2 * N * p * q)}{(e^2 * (N - 1)) + (k^2 * p * q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población: 2500

e = Error admisible que lo determina el investigador en cada estudio 5% (0,05).

p = Posibilidad de que ocurra un evento 0,5.

q = Posibilidad de que no ocurra el evento 0,5.

k = Nivel de confianza, que para el 95% es de 1.96.

Se procede a reemplazar los valores con un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{(1,96^2 * 2500 * 0,5 * 0,5)}{(0,05^2 * (2500 - 1)) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{2401}{7.2079}$$

$$n = 333.1$$

3.2. Variables de la investigación

Las variables en un estudio de investigación son definidas como aquello que se puede medir, la información recopilada por diferentes medios para sustentar el documento investigativo y responder a los cuestionamientos que se plantean en el mismo, generalmente están explícitas en los objetivos (Villasís & Miranda, 2016).

3.2.1. *Variable independiente*

Es también conocida como variable de interés, de desenlace o de resultado. Esta es la variable principal y dentro de esta investigación se denomina a la Oferta Gastronómica de Olón.

3.2.2. *Variable dependiente*

En todas las investigaciones deben existir, ya que a raíz de la variable independiente se desglosan las dependientes, además, generalmente se pueden encontrar detalladas en la problemática. Dentro de este documento las variables dependientes se denominan a La Inocuidad y El Servicio.

Capítulo IV

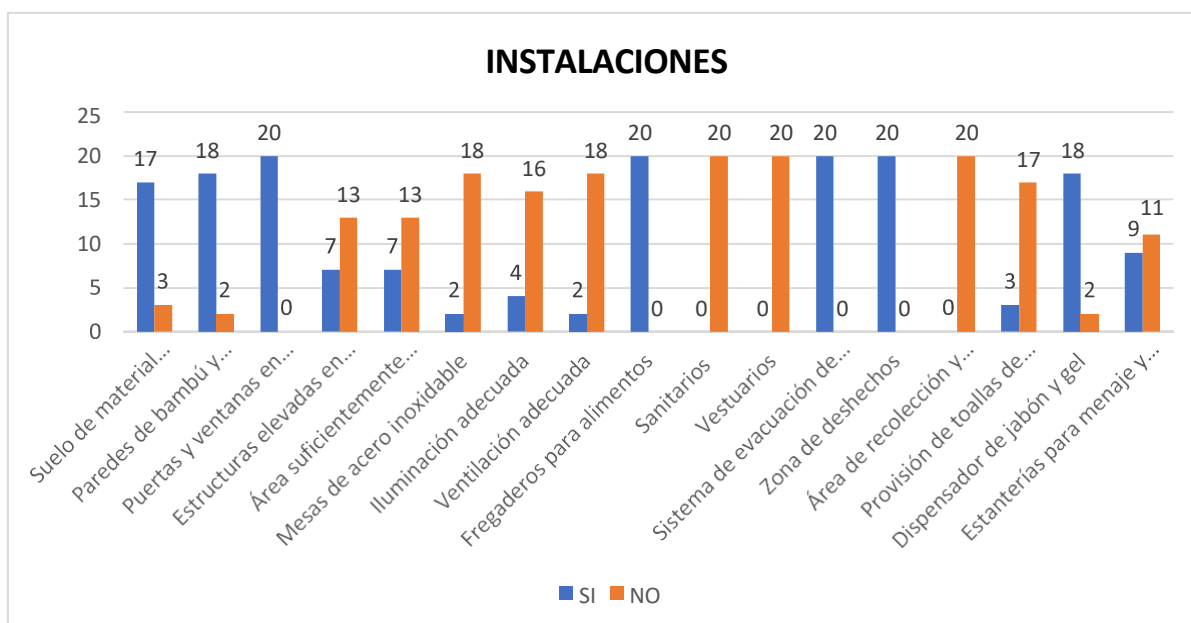
Resultados

Dentro del presente capítulo se procederá a desglosar los resultados recopilados mediante el uso y aplicación de los diferentes instrumentos de la investigación utilizados en dicha investigación.

4.1.1. Resultados de la auditoría realizada sobre la Inocuidad y Servicio de las cabañas de la comuna Olón

Ilustración 2

Instalaciones

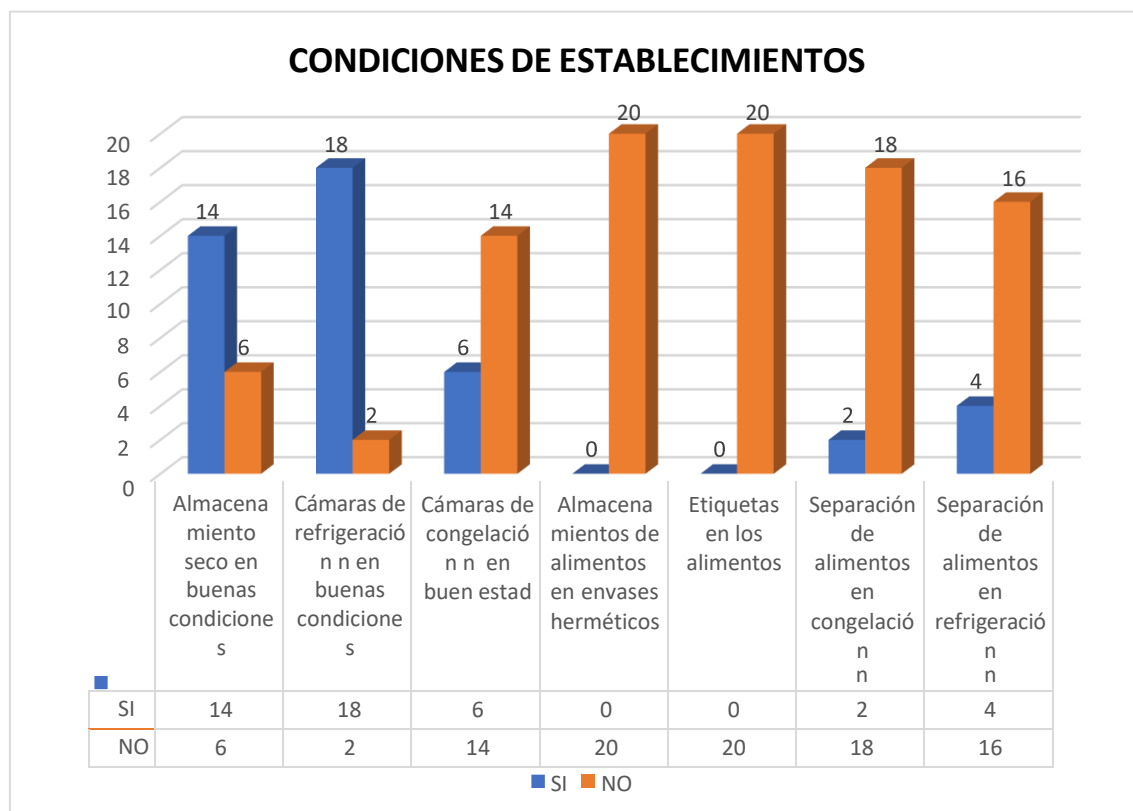


Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, La infraestructura de las cabañas es correcta, sin embargo, el uso de equipos de trabajo para cocina no son implementados en aproximadamente el 66% de las cabañas, no se hace uso de equipos para almacenamiento adecuado, además de no contar con vestuarios ni sanitarios en el 100% de las cabañas.

Ilustración 3

Condiciones del área de cocina

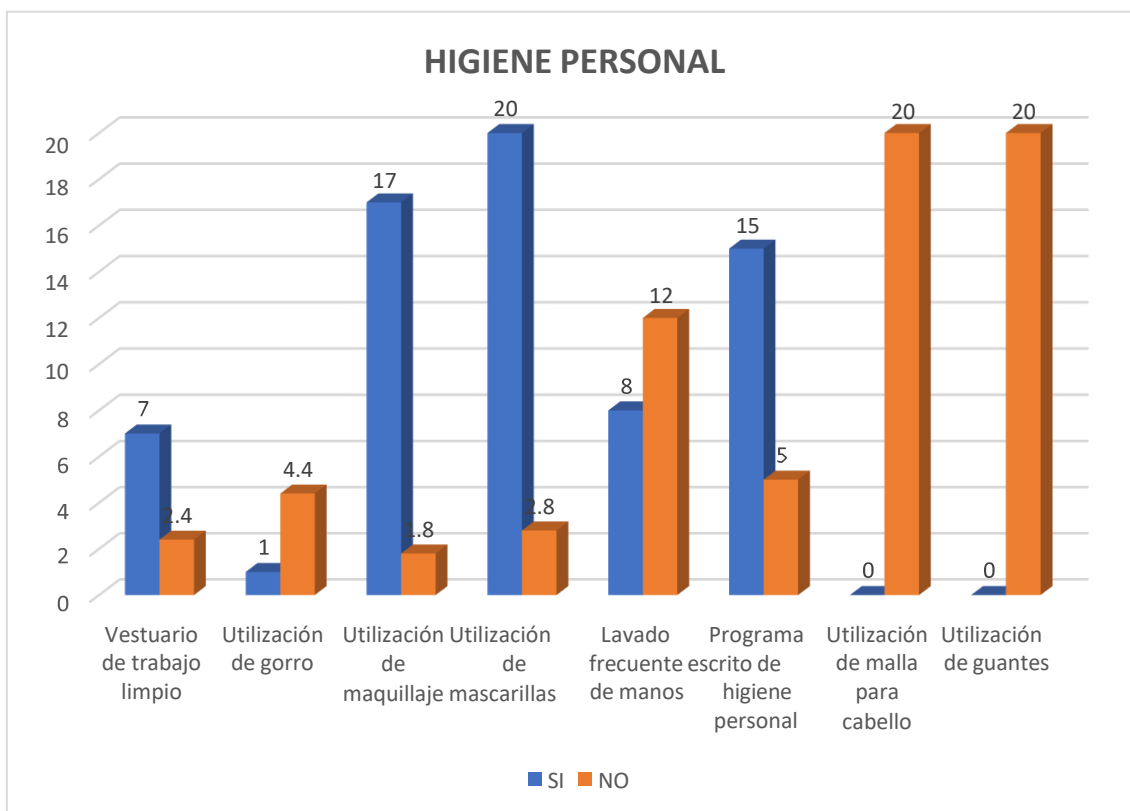


Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, el almacenamiento de la materia prima en el área de la cocina es deficiente, los equipos son adecuados en el 85% de las cabañas, sin embargo, el almacenamiento en los mismos no es el adecuado; además los materiales que se usan no son los que se establecen en las BPM, por lo cual, aparte de una posible contaminación cruzada, también se puede presentar posibles deterioros prematuros de los productos.

Ilustración 4

Higiene personal

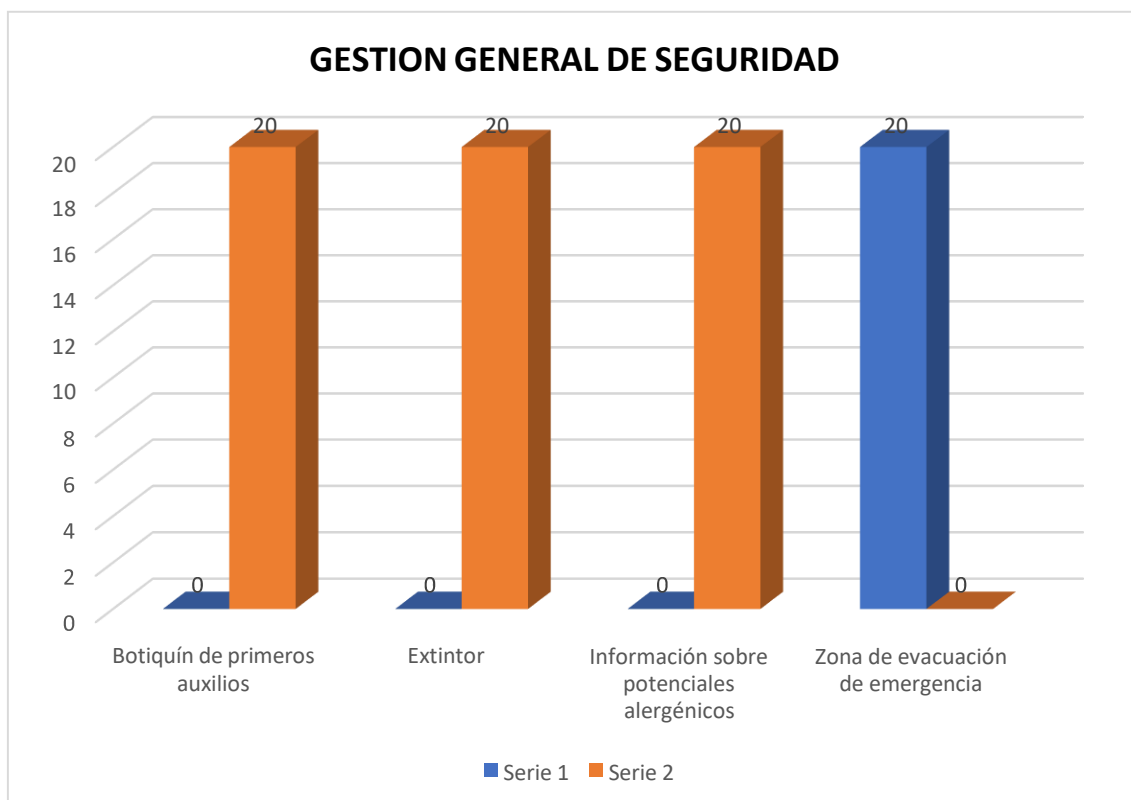


Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, el 75% de las cabañas cuentan con un programa escrito de los procesos de higiene del personal que trabajo, sin embargo, ninguno de ellos lo cumple, pues infringen con las normas de higiene personal.

Ilustración 5

Gestión general de seguridad

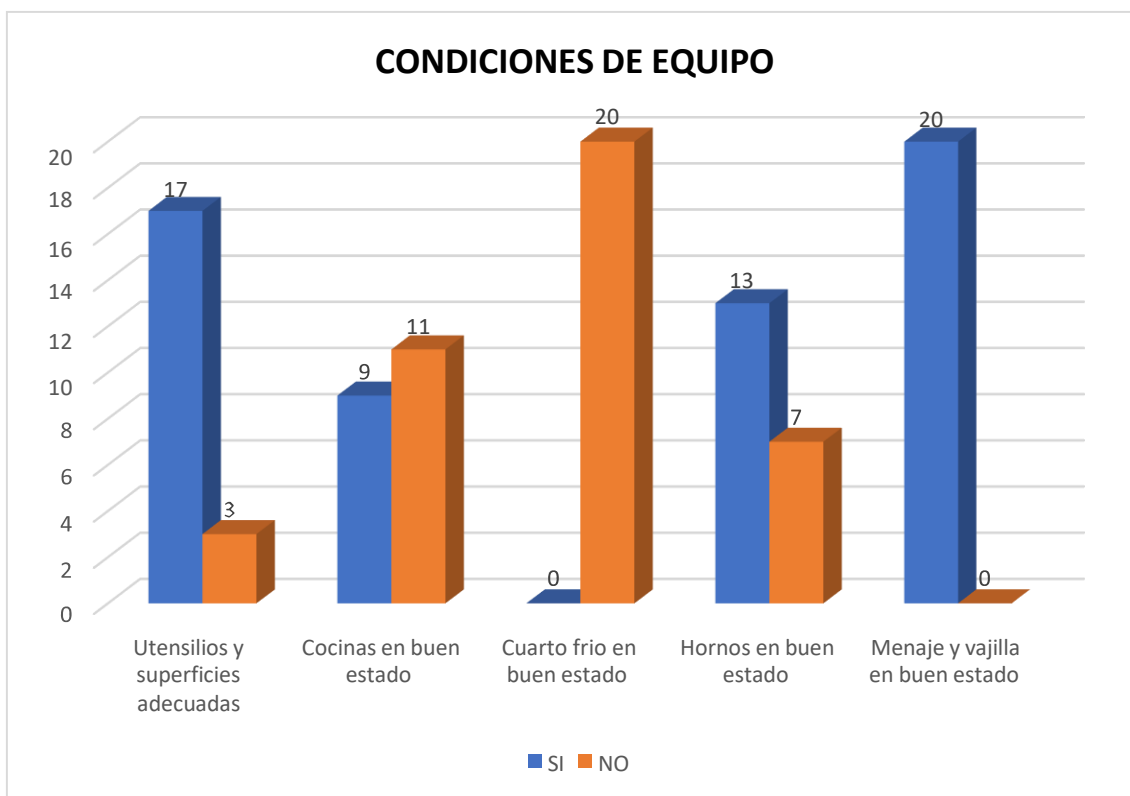


Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, todas las cabañas cuentan con señalización para la salida de emergencia, pero ninguna de las cabañas cuenta con materiales de primer auxilio en caso de alguna emergencia o accidente que ocurriese allí, tanto para los clientes como para los propios trabajadores.

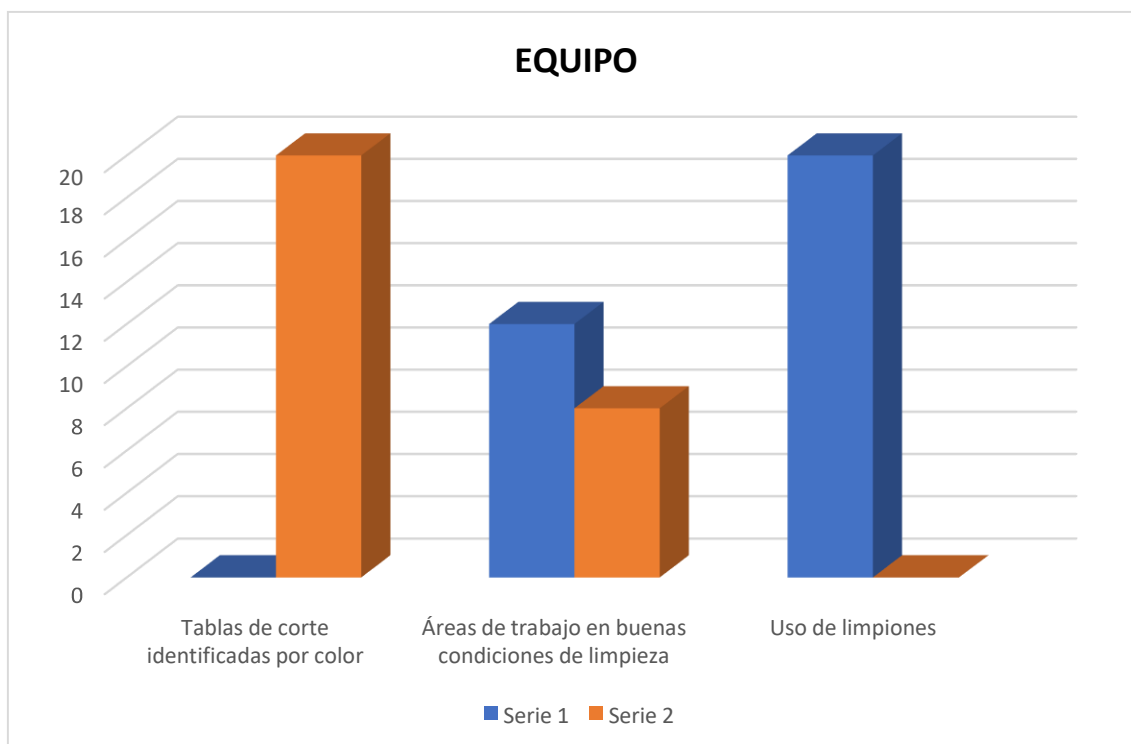
Ilustración 6

Condiciones del equipo



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, el 85% de las cabañas cuentan con utensilios y equipos adecuados, el 100% cuenta con menaje en buenas condiciones, pero los equipos de cocina fría no están en buen estado en ninguno de las cabañas. En general, este es uno de los aspectos que más cumplen las cabañas.

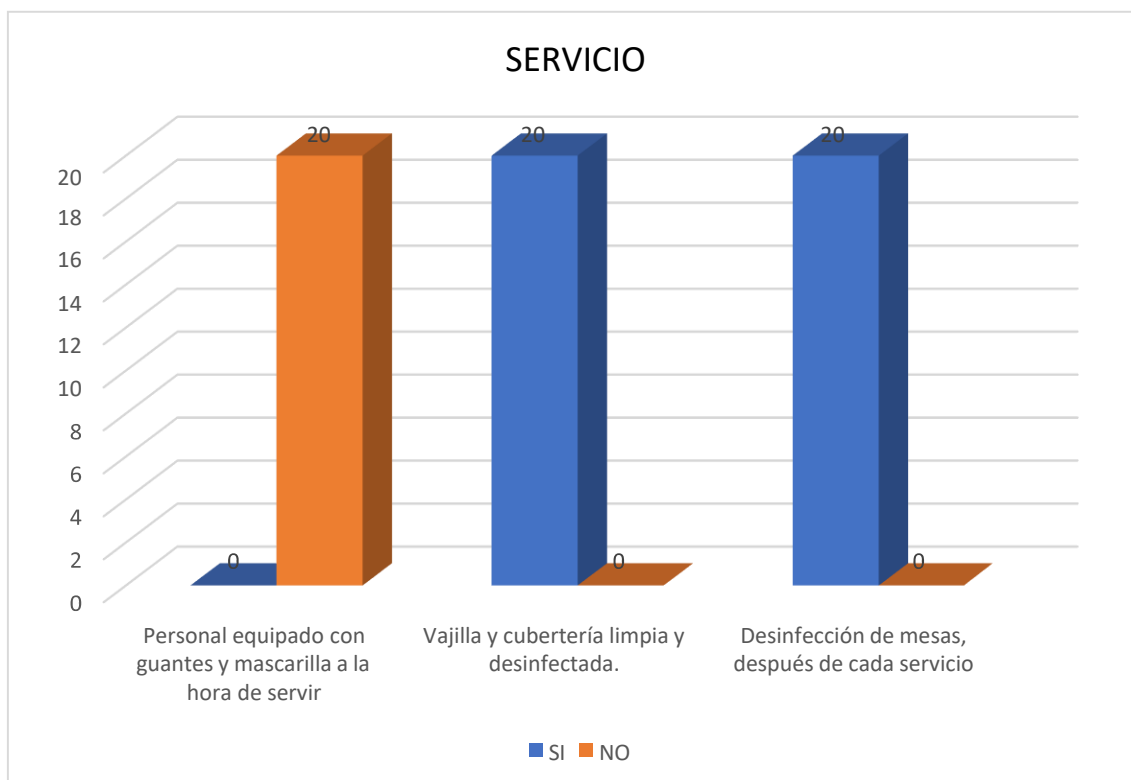
Ilustración 7**Equipos**

Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, no se cuenta con diferentes tablas de picar para cada tipo de producto.

Ilustración 8

Servicio



Fuente: Elaboración propia.

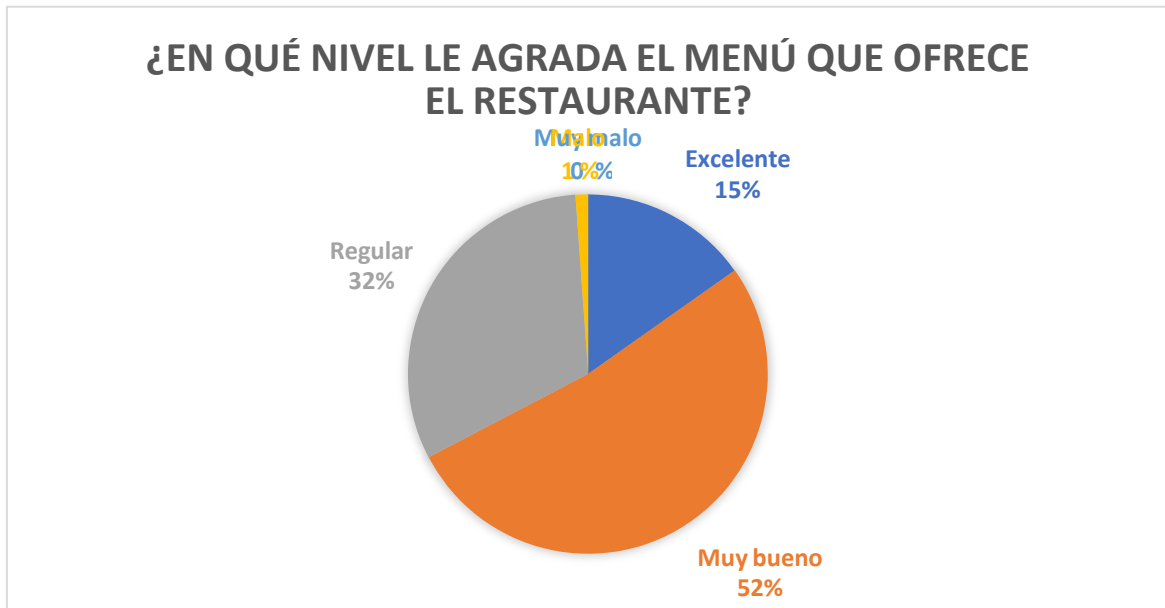
Notas: Según los resultados, el personal cumple con el lavado de mano y la desinfección de área destinadas para el servicio al cliente; sin embargo, el uso de tapabocas y guantes durante el proceso no es utilizado, por lo cual existe aún riesgos de contagio.

4.1.2. Resultados de las Encuestas

¿En qué nivel le agrada el menú que ofrece el restaurante?

Ilustración 9

Resultados de encuestas #1



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, el nivel de agrado del menú es muy bueno con un 52% seguido del 32% de los comensales que piensan que es regular luego un 15% de las piensa que es excelente y por último el 10% que piensa que es malo. Esto puede indicar que los clientes se conforman en relación con sus productos, pero no es de su agrado en total. (Ver Anexo 8)

En base al menú, ¿Desearía agregar un plato adicional que no se encuentre dentro de la carta?

Ilustración 10

Resultados de encuestas #2



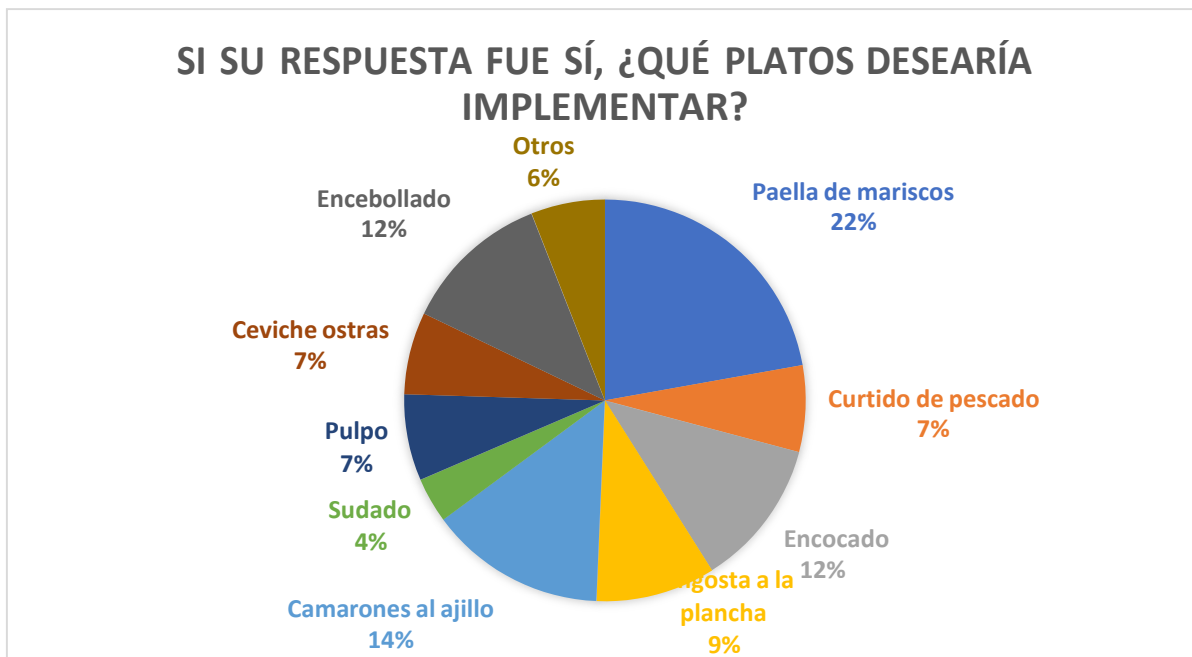
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes que visitan este sector de la comuna sienten necesario variar la oferta gastronómica. (Ver Anexo 8)

Si su respuesta fue sí, ¿Qué platos desearía implementar?

Ilustración 11

Resultados de encuestas #3



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Como se puede observar en el grafico el plato que los turistas más solicitaron implementar era la paella de mariscos con un 22%, seguido de los camarones al ajillo con un 14%, a estos dos los sigue el encocado con un 12% y la langosta a la plancha con un 9%, en el siguiente escalafón se encuentran empatados el ceviche de ostras, el pulpo y el curtido de pescado con un 7% y por último se encuentra el sudado y otros platos como por ejemplo la langosta gratinada.(Ver Anexo 8)

¿Cuáles son los platos que más consume cuando va a la playa?

Ilustración 12

Resultados de encuestas #4



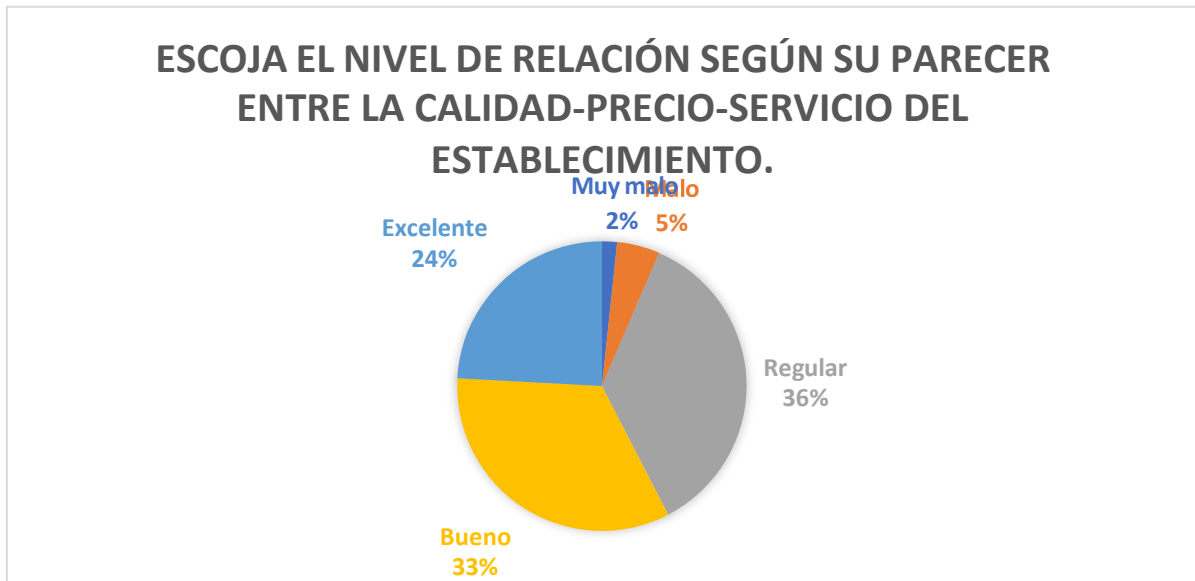
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Como se puede ver en el grafico casi todos los platos están a la par en el porcentaje de consumo, el ceviche con un 26%, el pescado frito con un 24%, camarón apanado y arroz marinero con un 21%, por último, el que menos aceptación tiene es la cazuela. (Ver Anexo 8)

Escoja el nivel de relación según su parecer entre la Calidad-Precio-Servicio del establecimiento.

Ilustración 13

Resultados de encuestas #5



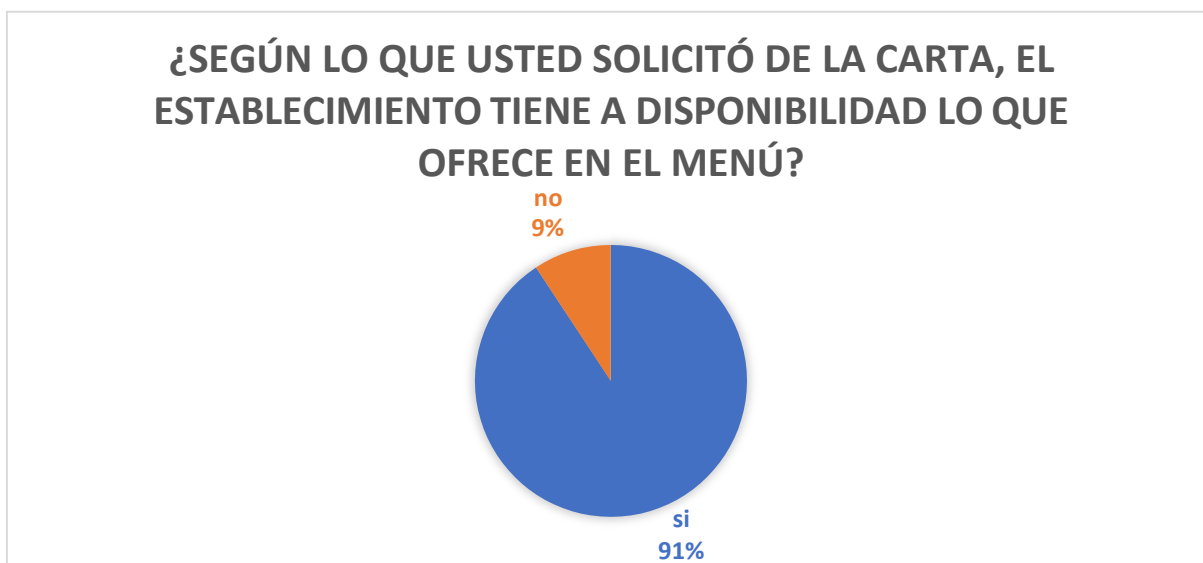
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, se puede ver que la relación calidad – precio no es tan satisfactoria ya que el 36% de los comensales creen que es regular, el 33% creen que es bueno y solo un 24% creen que es excelente, esto se debe a que Olón no es un destino turístico conocido y eso depende mucho el nivel de los precios. (Ver Anexo 8)

¿Según lo que usted solicitó de la carta, el establecimiento tiene a disponibilidad lo que ofrece en el menú?

Ilustración 14

Resultados de encuestas #6



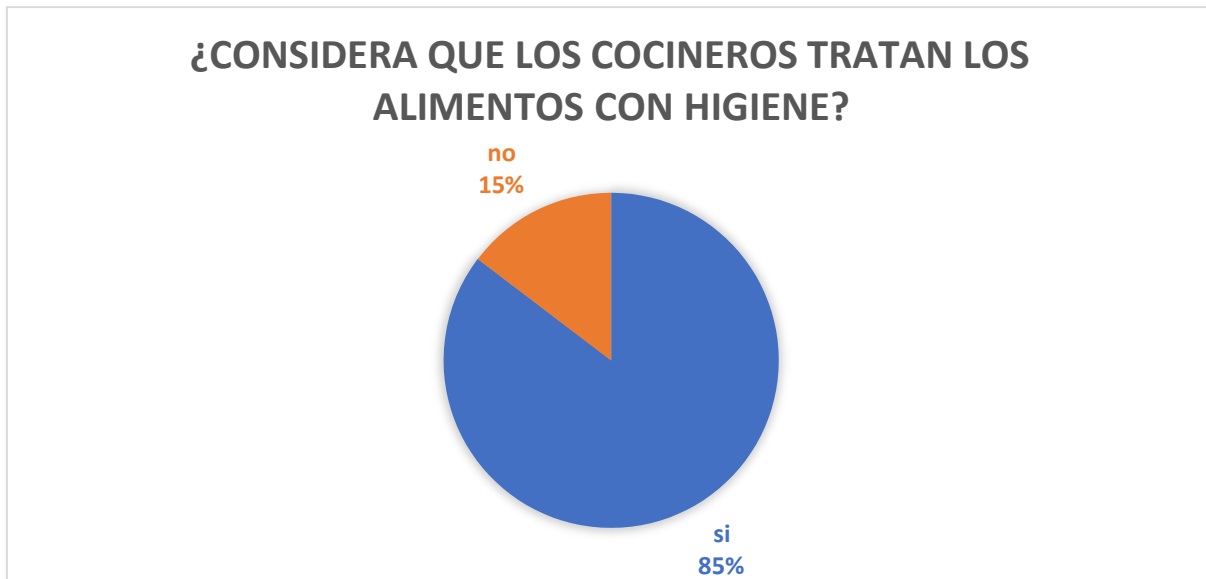
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, las cabañas normalmente tienen a disponibilidad todos los platos que ofertan en el menú que tienen. (Ver Anexo 8)

¿Considera que los cocineros tratan los alimentos con higiene?

Ilustración 15

Resultados de encuestas #7



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes están contentos y conscientes de que los cocineros manipulan de forma correcta los alimentos a la hora de ser preparados. (Ver

Anexo 8)

Infraestructura e instalaciones

¿El establecimiento cuenta con servicio sanitario?

Ilustración 16

Resultados de encuestas #8



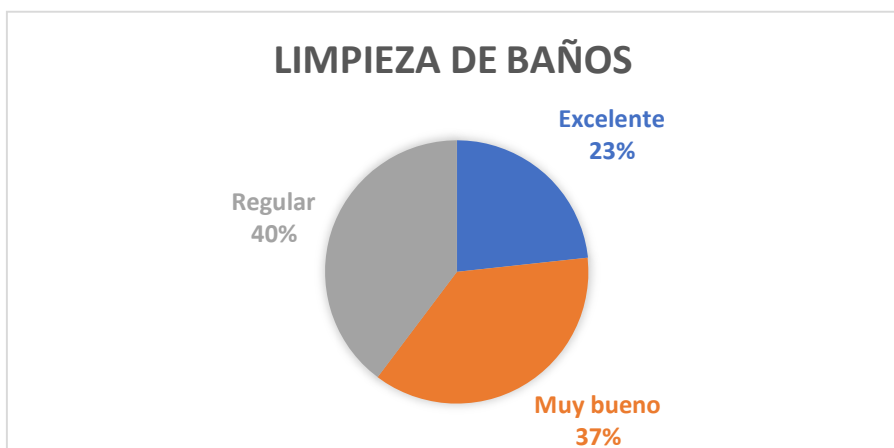
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, las cabañas no cuentan con servicios sanitarios para los clientes que visitan sus establecimientos, generando cierta inconformidad. (Ver Anexo 8)

Si es así, ¿Está satisfecho con los servicios sanitarios del establecimiento de la comuna de Olón?

Ilustración 17

Resultados de encuestas #9



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes no se encuentran cómodos ni felices con el estado de los baños, reflejando esto por el 77% de los encuestados, los cuales manifestaron los múltiples problemas con este servicio. (Ver Anexo 8)

Ilustración 18.

Resultados de encuestas #10



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes están satisfechos con el estado de los lavabos que se encuentran en la zona de la playa. (Ver Anexo 8)

Ilustración 19

Resultados de encuestas #11



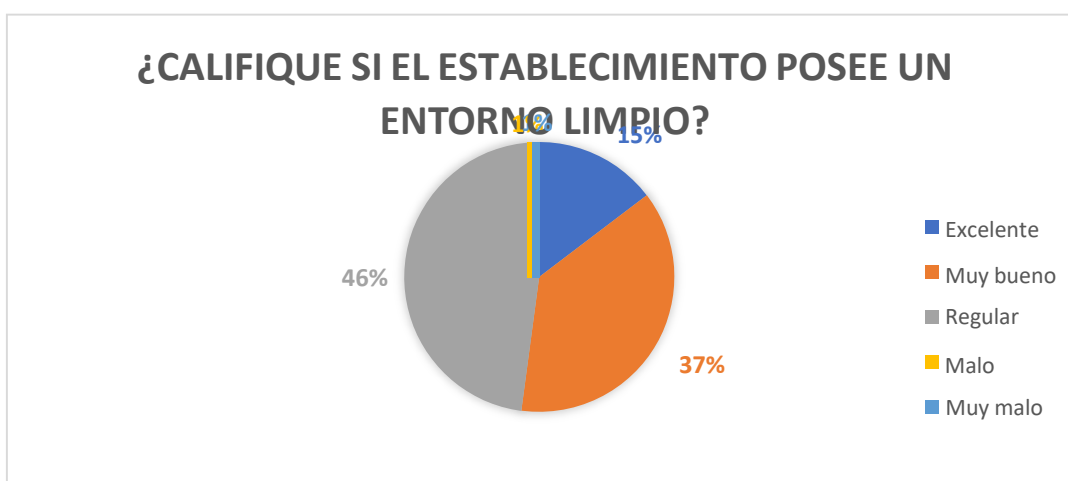
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes están conformes con el servicio de agua potable que se brinda en la comuna. (Ver Anexo 8)

¿Califique si el establecimiento posee un entorno limpio?

Ilustración 20

Resultados de encuestas #12



Fuente: Elaboración propia.

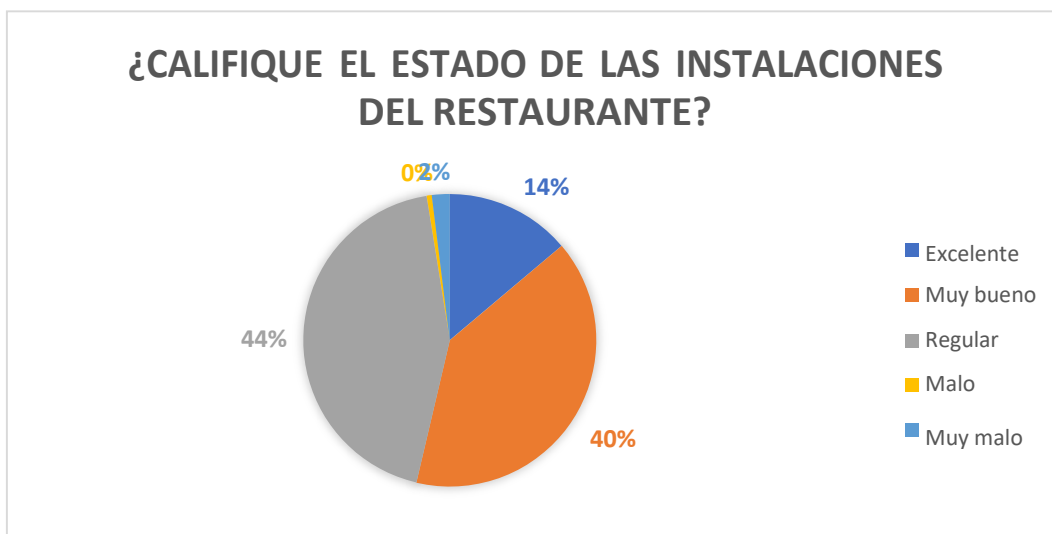
Notas: Según los resultados, casi la mitad de los encuestados no se encuentran

satisfechos con la limpieza del entorno de los establecimientos de la comuna, esto genera inconformidad y hace que deseen irse más pronto. (Ver Anexo 8)

¿Califique el estado de las instalaciones del restaurante?

Ilustración 21

Resultados de encuestas #13



Fuente: Elaboración propia.

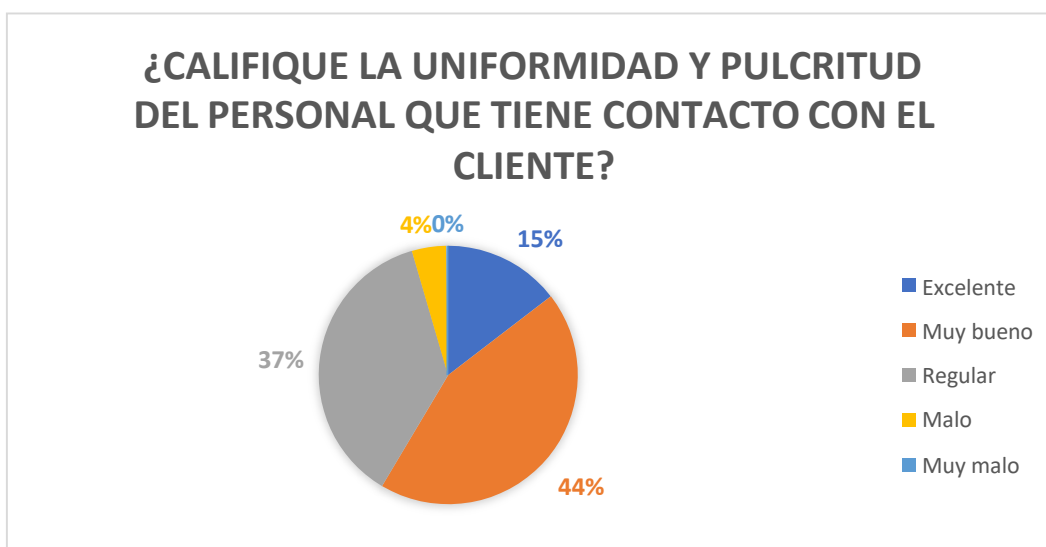
Notas: Según los resultados, solamente el 2% de los encuestados presentan problemas con la instalación e infraestructura de los establecimientos, por lo que se puede concluir que en general son del agrado de los clientes. (Ver Anexo 8)

Servicio

¿Califique la uniformidad y pulcritud del personal que tiene contacto con el cliente?

Ilustración 22

Resultados de encuestas #14



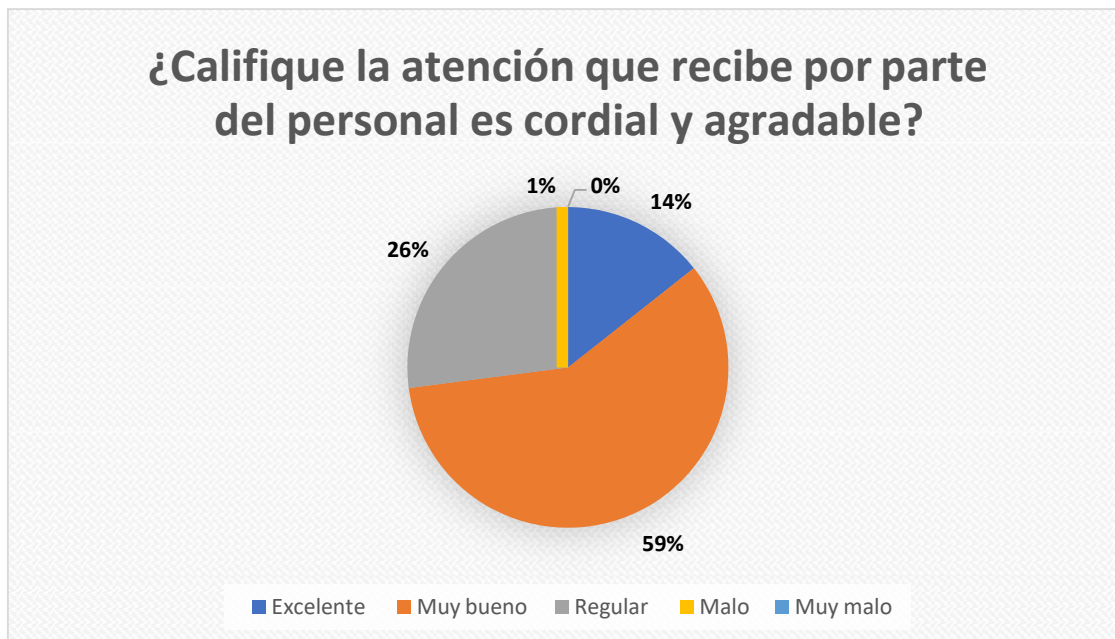
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes se encuentran conformes con la presencia y pulcritud del personal del servicio que se encuentra en los establecimientos. (Ver Anexo 8)

¿Califique la atención que recibe por parte del personal es cordial y agradable?

Ilustración 23

Resultados de encuestas #15



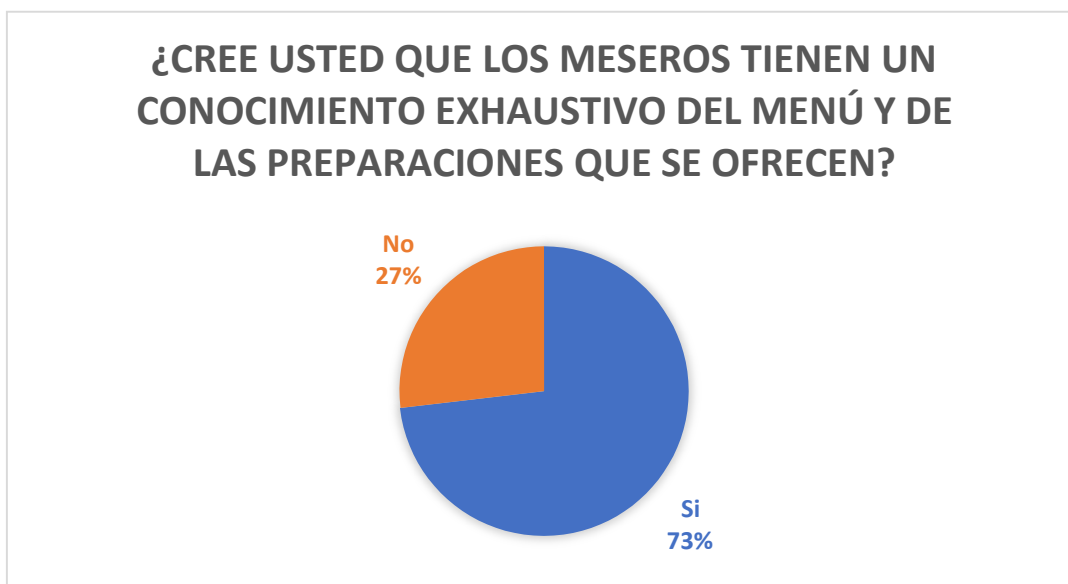
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, se puede concluir que los clientes se encuentran contentos con el servicio que reciben de parte del personal de los establecimientos. (Ver Anexo 8)

¿Cree usted que los meseros tienen un conocimiento exhaustivo del menú y de las preparaciones que se ofrecen?

Ilustración 24

Resultados de encuestas #16



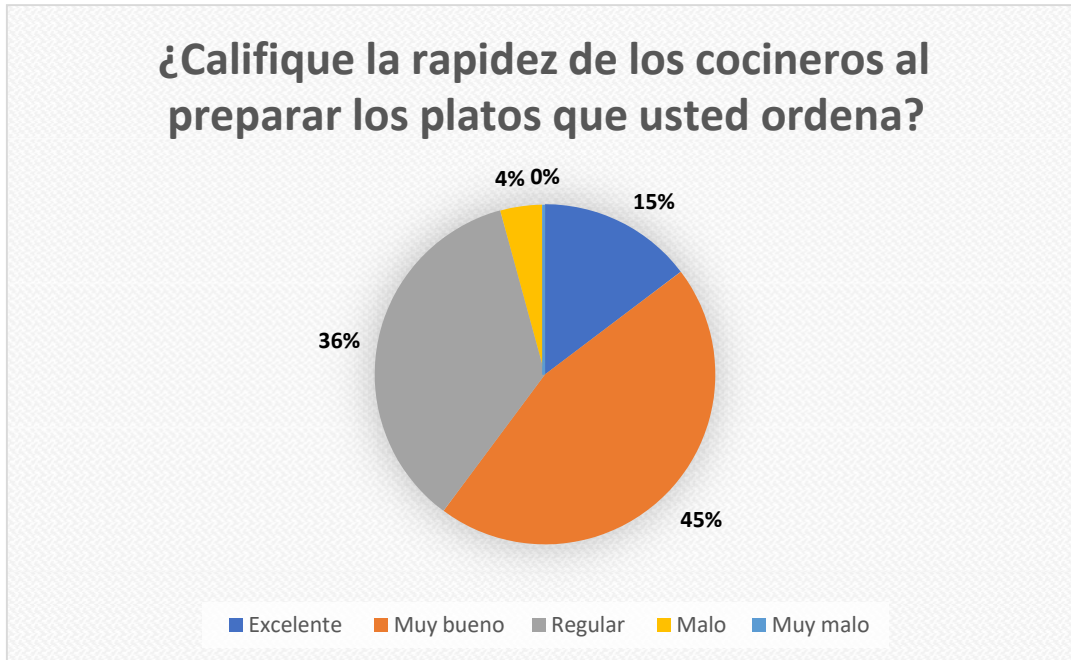
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes alcanzan a percibir que el personal de servicio tiene conocimiento de la materia prima, procesos de elaboración y características del plato. (Ver Anexo 8)

¿Califique la rapidez de los cocineros al preparar los platos que usted ordena?

Ilustración 25

Resultados de encuestas #17



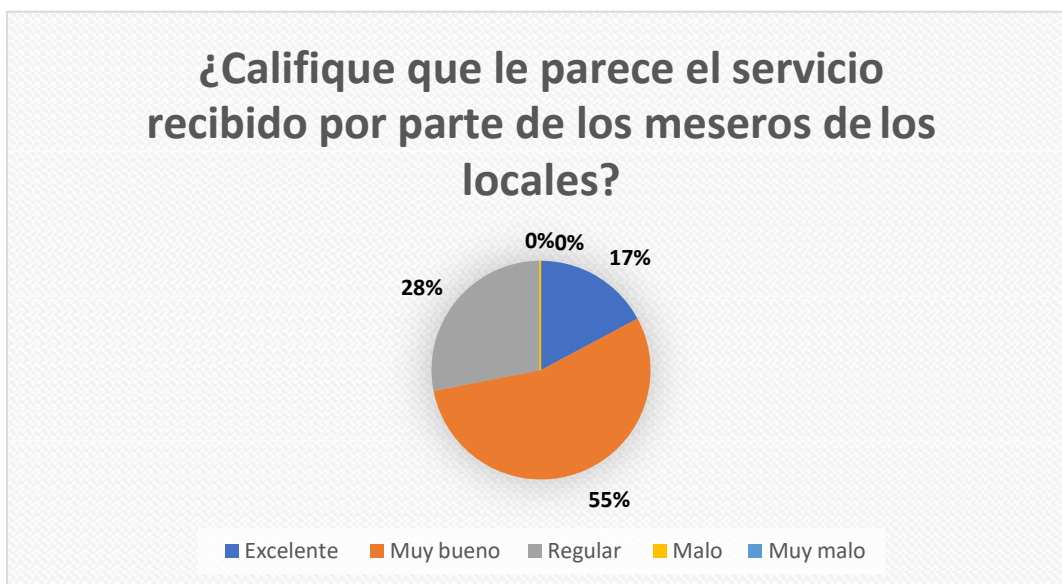
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes se encuentran satisfechos con los tiempos de entrega de la comida, siendo esto un buen indicador de la agilidad del personal de cocina. (Ver Anexo 8)

¿Califique que le parece el servicio recibido por parte de los meseros de los locales?

Ilustración 26

Resultados de encuestas #18



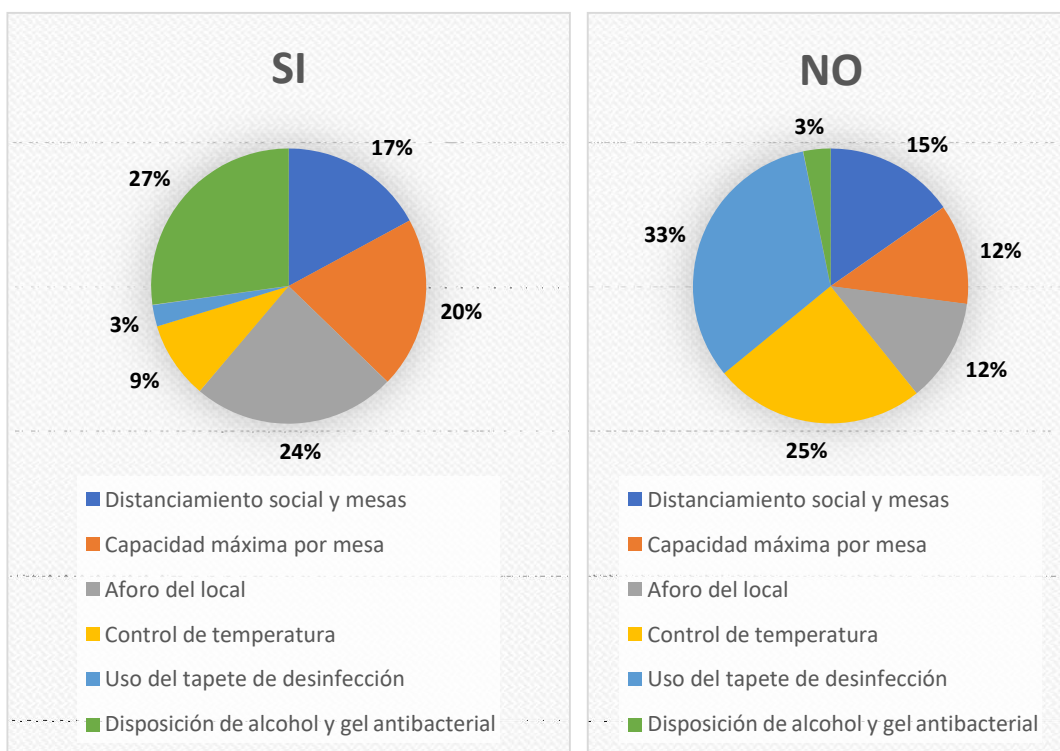
Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, los clientes se sienten un muy buen servicio de parte de los meseros a la hora de ser atendidos. (Ver Anexo 8)

¿Usted observa que el establecimiento aplica las normas de bioseguridad?

Ilustración 27

Resultados de encuestas #19



Fuente: Elaboración propia.

Notas: Según los resultados, el personal de las cabañas no aplica la totalidad de las nuevas normas de bioseguridad en sus establecimientos. Normas como el uso de un tapete desinfectante en el piso o el control de temperatura son los dos principales riesgos que no se miden. (Ver Anexo 8)

4.1.3. Resultados de los Análisis Microbiológicos

Para la realización de dichos análisis microbiológicos se usó como muestras los dos platos más vendidos según los cabañeros, que son el ceviche de camarón y el pescado frito, enviando tres (3) muestras de 250g cada una al laboratorio Protal, ubicado en la ciudad de Guayaquil. En estos análisis se solicitó la realización de pruebas microbiológicas para determinar si existe presencia de: *Aerobios mesófilos*, *Coliformes*, *Staphylococcus aureus*, *Escherichia Coli* y *Salmonella spp*, en las muestras de los platos de mayor venta en la comuna. (Ver Anexo 2 -3)

La primera muestra, el ceviche de camarón, presentó parámetros estándares dentro de la normativa usaba para evaluarlo, concluyendo que la mala manipulación, ya

que el marisco es un producto altamente perecible, además del almacenamiento de la materia prima y del producto terminado ha sido de forma inadecuada, sin preservar la higiene y por eso el producto no es apto para el consumo debido a la presencia de E. Coli. (Ver Anexo 4 -5)

La presencia de este tipo de bacteria en este plato se puede contribuir a varios aspectos: Una mala manipulación por parte del personal de cocina, la falta de un tratamiento térmico adecuado, contaminación cruzada por presencia de factores contaminantes físicos como arena, entre otros. Este alimento es un potencial generador de Enfermedades de Transmisión Alimenticia (ETA).

Por otro lado, la segunda muestra, el pescado apanado, si cumple con los requisitos microbiológicos solicitados, lo cual significa que las muestras enviadas son aptas para el consumo, ya que sus resultados están dentro del parámetro mínimo establecido. (Ver Anexo 6 - 7)

El hecho de que este plato cumpliera con los parámetros establecidos por las normas internacionales se puede acreditar a la aplicación de un tratamiento térmico al producto crudo, en este caso el pescado, antes de ser presentado al comensal, lo cual ayuda en gran manera a eliminar cualquier tipo de microorganismo que estuviera presente en el producto antes de su aplicación.

4.1.4. Resultados de las entrevistas

Dentro de la metodología utilizada, se establecieron cinco modelos diferentes de entrevistas para abarcar un mayor campo de información. El primer modelo fue dirigido a diferentes autoridades de la comuna de Olón, entre los que se entrevistó al actual presidente de la comuna, el Sr. José Reyes Orrala. También se logró entrevistar a la Sra. Jenny Yagual, tesorera de la comuna. (Ver Anexo 1 y 13)

El presidente de la comuna facilitó un documento con información histórica de

Olón, el cuál ha sido redactado con base a relatos de los ancianos que residen allí. Este es el único registro de información en físico que existe, ya que no cuentan con un banco de información histórica o cultural. Detalló que las playas son reguladas por el GAD municipal de Santa Elena, a través del Emuturismo, la cual es una empresa municipal que regula el funcionamiento de las cabañas que se encuentran en la playa, estableciendo las normas a cumplir y el rubro a cancelar, el cual es de \$60,00 aproximadamente.

Según el señor José Reyes Orrala, en la entrevista que se llevó a cabo el martes 1 de septiembre, cuenta que

Desde hace más de 40 años se viene desarrollando el turismo en Olón, en los últimos 15 años ha sido regulado por el municipio. Siendo ellos los encargados de regularizar el turismo y el funcionamiento de las cabañas junto con la directiva de turismo y la directiva comunal. (Orrala, 2020)

Comentó también que, para poder postularse a la presidencia de la comuna es necesario ser socio comunero activo, cumplir con los requisitos dispuestos por el Tribunal Electoral, estar al día en los haberes, tener un mínimo de asistencias a las reuniones de la asamblea del 50%. Dichas elecciones son llevadas a cabo cada año en el mes de diciembre

El segundo modelo fue dirigido a agricultores de la comuna de Olón, esto con la intención de conocer los productos que cultivan en la zona, la manera en la que cuidan y preservan sus cultivos, y los productos a los cuales deben acceder a proveedores para poder completar la canasta familiar básica. Los resultados de estas entrevistas arrojaron que en la comuna se pueden encontrar una gran variedad de frutas, vegetales y hortalizas de cultivo propio, en general son terrenos familiares que han sido heredados con el paso del tiempo.

Debido a la pandemia del COVID-19, se vieron obligados a cultivar nuevas cosas, debido al alza de precios de varios proveedores, optaron, con asesoría del presidente de la comuna, a realizar diferentes siembras para matizar el impacto de la pandemia, lo cual les funcionó muy bien.

El tercer modelo fue dirigido a los trabajadores y administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas, tanto restaurantes formales, como las cabañas informales que se encuentran frente al mar. Se logró concluir que los cabañeros son las personas encargadas del mantenimiento y estructuración de sus cabañas, no existe ninguna autoridad o asociación que extienda alguna ayuda económica para mejoras en la fachada o infraestructura. En general, todos están de acuerdo en que la temporada playera (diciembre a junio) es la temporada con mayor afluencia de clientes, después de esta temporada, al menos el 50% de las cabañas cierran al público, debido a que sus trabajadores dependen económicamente de estos negocios, por lo cual, cuando el flujo de turistas baja optan por conseguir otros empleos hasta que la temporada alta vuelva en el mes de diciembre. El 60% de los entrevistados, por otro lado, prefieren tener sus cabañas abiertas al público, con la finalidad de darles a los pocos turistas que visitan la playa de la comuna entre los meses de julio y noviembre el servicio de sus platos. (Ver Anexo 12)

La materia prima para sus platos la obtienen del mar, pero no todos optan por comprar estos productos en el mercado local, un total del 20% de los entrevistados cuentan con proveedores de alimentos, en su mayoría de frutos del mar como el filete de pescado, camarón, calamar, langosta, cangrejo y pulpo, entre otros; estos proveedores cuentan con su sede en playas cercanas como Curía, Ayangue, Libertad.

El personal que trabaja en cocina se considera a ellos mismos cocineros empíricos, generalmente, dentro del personal, siempre hay una o dos personas que

cuentan con capacitaciones y/o cursos relacionados con la gastronomía, sin embargo, ninguno cuenta con un título de tercer nivel en la materia. Solo en una cabaña se logró encontrar a un chef certificado, el cual vive en la comuna actualmente. Las recetas y sus componentes han sido heredadas dentro de núcleos familiares y compartidas en estos negocios con el paso del tiempo, con la ayuda de algunas personas con conocimientos han ido mejorando y puliendo características de los platos.

Los cabañeros actúan de forma independiente, en cada cabaña se han preocupado por crear platos llamativos para los clientes, debido a que lo toman como “cocina de autor”. Conservan el derecho de autor, por lo cual, a pesar de saber qué plato preparan y su proceso, reservan su oferta para la cabaña que lo creó, por lo que dentro de la comuna no se ha declarado ningún plato como “típico”. (Ver Anexo 9)

El cuarto formato utilizado fueron las entrevistas a los establecimientos formales, los cuales se encuentran ubicados dentro de la comuna en la zona pavimentada. Cabe recalcar que las entrevistas hechas fueron exclusivamente a establecimientos formales que expenden platos elaborados con productos del mar. Para ellos es sumamente difícil mantener su nivel de ventas alto, ya que sus principales competidores son los cabañeros, ya que el turista, sea este local, nacional o extranjero, en su mayoría optan por vivir la experiencia de consumir los productos realizados al pie del mar.

Capítulo V

Propuesta

5.1.1. *Título de la propuesta*

Manual de estandarización de procesos basados en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para asegurar la inocuidad en la cocina y el servicio al cliente. (Ver Anexo 17)

5.1.2. *Objetivo de la propuesta*

Realizar un manual de estandarización de procesos basados en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para asegurar la inocuidad en la cocina y el servicio al cliente.

5.1.3. *Justificación de la propuesta*

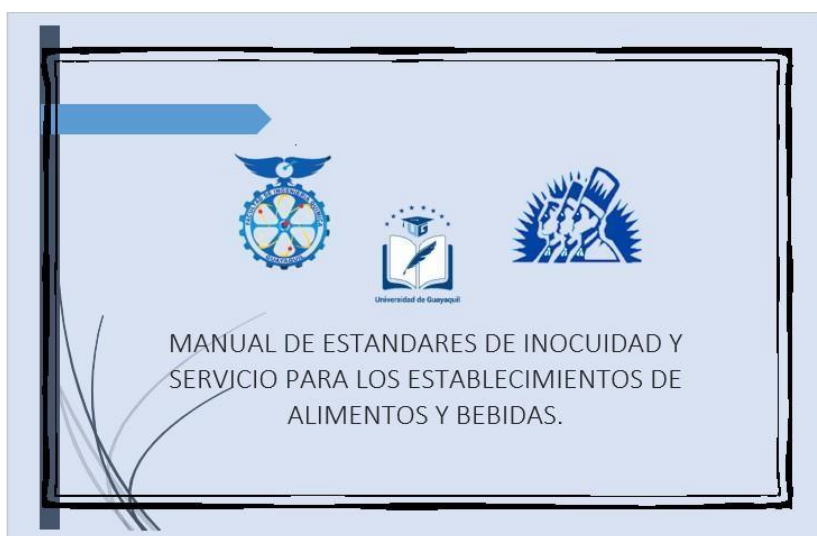
Basándose en los resultados obtenidos mediante las entrevistas, encuestas y la auditoría realizada mediante el uso de la *check list* realizadas en la comuna Olón el conocimiento acerca de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y su aplicación es casi nulo, y el principal factor no es la falta de interés por parte de las personas que trabajan en los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en la playa, sino la falta de entidades que las realicen, además de la carencia de espacios y equipos adecuados para que se pueda garantizar la inocuidad de la materia prima manipulada.; debido a esto, los conocimientos adquiridos en este campo han sido netamente empíricos, la manipulación de alimentos es básica pero con errores muy simples que crean una contaminación cruzada de gran peligro alimenticio. Debido a lo anterior, la propuesta es la realización de un manual práctico con palabras de fácil entendimiento, ejemplos prácticos, ilustraciones empleadas como guías visuales, con la finalidad de impartir un conocimiento global y necesario para toda persona que desea trabajar en este tipo de emprendimientos. La presentación en forma de manual es funcional, defácil

acceso para el personal, resumido y conciso con los fundamentos principales de estas normas, además de que podrán acceder a ellos cada que tengan dudas en algún proceso o regla.

5.1.4. Diseño de la propuesta

Ilustración 28

Portada de la propuesta



Fuente: *Manual de Estándares de inocuidad y servicio para los establecimientos de alimentos y bebidas.*

Notas: La propuesta será presentada en forma de manual, el cual será entregado al presidente de la comuna con la intención de ser impartido a cada trabajador de establecimientos de alimentos y bebidas que haya en la comuna.

Ilustración 29

Índice de la propuesta

ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	5
INOCUIDAD	5
CAPITULO II	10
BPM (BUENAS PRACTICAS DE MANUFACURA)	10
CAPITULO II	16

Fuente: *Manual de Estándares de inocuidad y servicio para los establecimientos de alimentos y bebidas.*

Notas: En la primera parte del índice se puede apreciar los diferentes temas que se abarcarán en el manual propuesto.

Ilustración 30

Índice de la propuesta

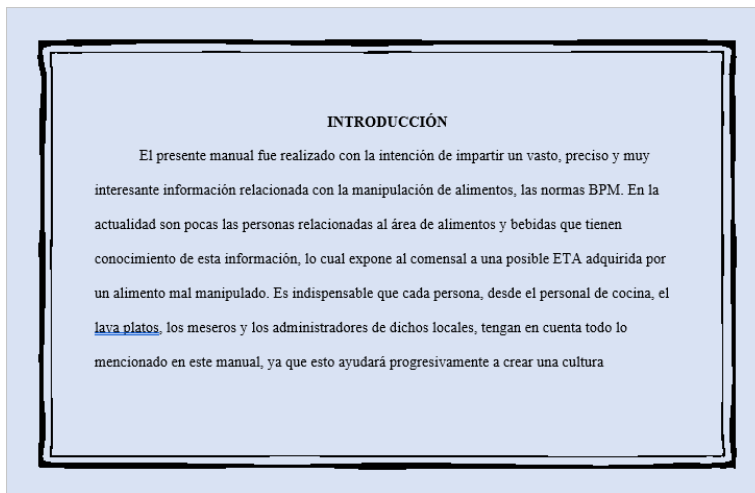
ESTABLECIMIENTO	16
CAPITULO IV	25
ATENCION AL CLIENTE/SERVICIO	25
CAPITULO V	29
BIOSEGURIDAD	29

Fuente: *Manual de Estándares de inocuidad y servicio para los establecimientos de alimentos y bebidas.*

Notas: En la segunda parte del índice se puede apreciar los temas con los que concluye la propuesta. Cabe decir que se han utilizado palabras de fácil entendimiento para evitar un problema en la adquisición de los conocimientos.

Ilustración 31

Introducción de la propuesta

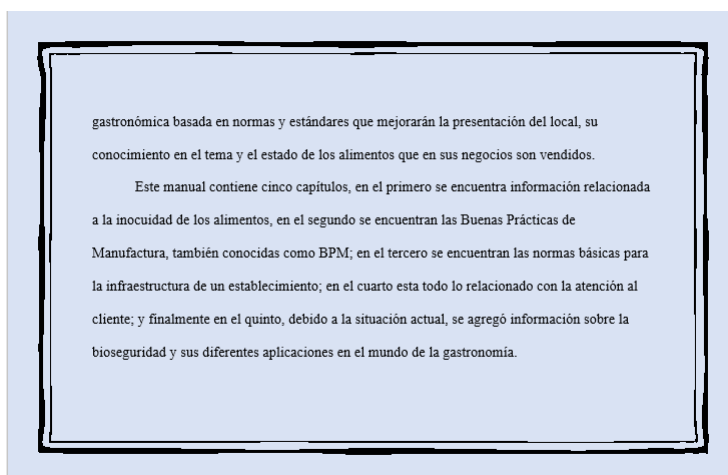


Fuente: *Manual de Estándares de inocuidad y servicio para los establecimientos de alimentos y bebidas.*

Notas: En la introducción del manual se explican los motivos por los cuales se ha decidido el porqué de la presentación y los diferentes tipos de conocimientos que en él se encuentran.

Ilustración 32

Introducción de la propuesta



Fuente: *Manual de Estándares de inocuidad y servicio para los establecimientos de alimentos y bebidas.*

Notas: En la parte final de la introducción se detallan la cantidad de capítulos que contiene, los temas que cada uno abarca.

Conclusiones

Concluido el trabajo de investigación presentado anteriormente se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Los establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en la playa denominados “cabañas” presentan un serio problema de aplicación de las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) en relación con la infraestructura, manipulación de alimentos, almacenamiento y condiciones del servicio al cliente. Esto se ocasiona debido a la falta de conocimientos de estas normas por parte de los trabajadores de las cabañas, ya que casi el 85% de ellos son cocineros empíricos que no han tenidos ningún tipo de capacitación; el porcentaje restante de los trabajadores son personas que, si cuentan con conocimientos básicos de cocina, pero ninguno relacionado a las falencias mencionadas, por lo cual estos problemas no presentan ninguna solución pronta. El presidente de la comuna manifestó que se han realizado capacitaciones a los denominados “cabañeros”, sin embargo, los resultados de dichas capacitaciones no se han visto reflejados.

Los resultados de las entrevistas a comuneros y cabañeros dieron opiniones muy similares, ya que el mantenimiento y funcionamiento de las cabañas depende únicamente de ellos, sin embargo, deben regirse a las leyes impuestas por el Municipio y pagar un predio anual para poder trabajar en estos lugares; esto ha generado cierto descontento de parte de los cabañeros ya que se sienten un poco abandonados por parte de las autoridades locales y municipales. Por otro lado, las encuetas realizadas a los clientes en la zona arrojaron un nivel de confianza promedio alto a la manipulación de los cocineros, al igual que su satisfacción con el servicio prestado; es decir, que los clientes que visitan estos establecimientos se encuentran satisfechos y confían en que la manipulación de los alimentos es correcta, desconociendo todos los aspectos relacionados a este ámbito que están siendo incumplidos a la hora de prestar un servicio.

Se sugiere el uso del manual, el mismo que fue creado para poder cubrir las falencias que se pudieron observar en la auditoría realizada en los establecimientos, esto ayudará a los dueños y empleados a proporcionar un servicio de calidad y a generar mayores ingresos.

Los resultados de los análisis microbiológicos que se realizaron a ciertas preparaciones culinarias que ofertan los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Olón nos indica que existe una mala manipulación por parte de los empleados, al no tener conocimiento de cómo se debe tratar, manipular, almacenar y comercializar el producto, esto a la larga puede llevar a serias consecuencias ya que ponen en peligro a los consumidores.

Recomendaciones

Se recomienda a los dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Olón, capacitar a su personal sobre las buenas prácticas de manufactura, para así tener el conocimiento a la hora de manipular y de proveer los productos.

Se aconseja contar con personal que tenga por lo menos un título de manipulador de alimentos, puesto que lo que se observó en la auditoria fue que la mayoría de los establecimientos, los empleados son los familiares cercanos los cuales cuentan con un conocimiento empírico y no están capacitados para proveer el servicio.

Las autoridades pertinentes deberían de ejecutar controles periódicos a los establecimientos de alimentos y bebidas con el propósito de ofrecer excelente servicio a los clientes.

Tendrían que tener mayor apoyo económico a través de entidades públicas y privadas además de las autoridades, para que así los dueños de los establecimientos puedan contar con equipos de calidad y poder así brindar un mayor y mejor servicio.

Referencias

- Aguilar Barojas, S. (Agosto de 2005). *Fórmulas para el Cálculo de la Muestra en Investigaciones de Salud*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alonso, A. M. (2017). *Ofertas gastronómicas 2.ª edición 2017*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Ampuero, G. (1973). *Venturas y Desventuras con el Patrimonio Cultural*. Universidad de la Serena.
- Aquino, R., Duarte, J., García, O., & Zambrano, L. (31 de Enero de 2008). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-oferta-y-la-demanda/>
- ARCSA. (2015). *Reglamento para otorgar permisos de funcionamientos a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario*. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/A-4712-Reglamento-para-otorgar-Permisos-de-funcionamiento-de-Establecimientos.pdf>
- ARCSA. (Abril de 2019). Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-B.3.0-PF-01_Descriptivo-de-establecimientos-sujetos-a-vigilancia-y-control-sanitario_v6.0.pdf
- Avilés Pino, E. (2016). *Enciclopedia del Ecuador*. Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/cultura-manteno-huancavilca/>
- Ayón Piedrahita, J., Falconi Coronel, C., Pástor León, G., & Landivar, J. (2012). *Espol - Repositorio*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1794/1/3538.pdf>

Castillo Ortíz, D. (2010). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Repositorio*.

Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/592>

Climate-data. (s.f.). Obtenido de [https://es.climate-data.org/america-del-](https://es.climate-data.org/america-del-sur/ecuador/santa-elena-province/olon-874944/)

[sur/ecuador/santa-elena-province/olon-874944/](https://es.climate-data.org/america-del-sur/ecuador/santa-elena-province/olon-874944/)

comercio, E. (10 de Julio de 2010). *Elcomercio.com*. Obtenido de Elcomercio.com:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/relajese-cuatro-playas-virgenes-santa.html>

Comisión Nacional Consultiva de Calidad e Inocuidad de Alimentos. (2012).

Instalaciones: Proyecto y Construcción. En V. Vega, A. Arosemena, M. Ortega,

I. Arjona, D. Batista, E. De Torres, . . . C. García, *Guía Practica de Buenas*

Prácticas de Manufactura y Procedimientos Operacionales Estandar de

Saneamiento (pág. 7). Ciudad de Panama.

Cooperativa Libertad Peninsular. (2010). Obtenido de [http://libertadpeninsular.com/la-](http://libertadpeninsular.com/la-empresa/)

[empresa/](http://libertadpeninsular.com/la-empresa/)

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN,

CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA. (2015). Obtenido de

[https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)

[content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)

[GGG.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)

Dirección Técnica de Vigilancia y Control Posterior de establecimientos y productos

Coordinacion general tecnica de vigilancia y control posterior. (Agosto de

2015). Obtenido de [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf)

[content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf)

[Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf)

Ecuador Turístico. (Marzo de 2018). Obtenido de <https://www.ecuador->

- turistico.com/2018/03/terminal-terrestre-manta.html
- FAO. (1992). Obtenido de <http://www.fao.org/in-action/pesa-Centroamérica/temas/conceptos-básicos/es/>
- FAO. (1997). Obtenido de file:///C:/Users/susy_/Downloads/CXG_021s.pdf
- FAO. (1997). Obtenido de [http://www.fao.org/3/y1579s/y1579s03.htm#:~:text=Punto%20cr%C3%ADtico%20de%20control%20\(PCC,reducirlo%20a%20un%20nivel%20aceptable.](http://www.fao.org/3/y1579s/y1579s03.htm#:~:text=Punto%20cr%C3%ADtico%20de%20control%20(PCC,reducirlo%20a%20un%20nivel%20aceptable.)
- FAO. (2011). Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-at772s.pdf>
- FAO. (2011). *Buenas prácticas de manufactura*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-bo953s.pdf>
- GAD Parroquial Manglaralto. (2010). *Manglaralto*. Obtenido de <http://manglaralto.gob.ec/index.php/ct-menu-item-17/ct-menu-item-21>
- Gordillo, G., & Méndez, O. (2013). *Seguridad y Soberanía Alimentaria*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-ax736s.pdf>
- Info Montañita. (2016). Obtenido de <https://www.infomontanita.com/es/como-llegar/transporte-bus-colectivo-montanita-llegar-viajar-pasaje/>
- Infomontañita. (s.f.). *infomontanita.com*. Obtenido de [infomontanita.com: https://www.infomontanita.com/es/informacion/](https://www.infomontanita.com/es/informacion/)
- Jiménez, M. D. (2019). *Universidad Estatal de la Península de Santa Elena*. Obtenido de <https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBIDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A223CACC&id=87313B33A223CACC%21794&parId=87313B33A223CACC%21780&o=OneUp>
- Karen Juliana Peñafiel Cevallos. (Septiembre de 2018). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de

<https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBlDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A223CACC&id=87313B33A223CACC%21797&parId=87313B33A223CACC%21780&o=OneUp>

La Agencia de la ONU para los Refugiados. (17 de marzo de 2004). Obtenido de

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6614.pdf>

La Geoguía. (02 de Diciembre de 2014). *La Geoguía*. Obtenido de

<http://www.lageoguia.org/comuna-de-olon-santa-elena-ecuador/#14/-1.7966/-80.7568>

Lemos, M. (24 de Julio de 2020). *Tua Saúde*. Obtenido de

<https://www.tuasaude.com/es/analisis-microbiologico/>

Ley de Turismo. (29 de Diciembre de 2014). Obtenido de

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ley Orgánica de la Salud. (18 de Diciembre de 2015). Obtenido de

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

Maldonado, J. Á. (21 de Septiembre de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>

Ministerio de Cultura y Patrimonio. (09 de Febrero de 2015). Obtenido de

<https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/la-memoria-huancavilca-esta-viva-en-olon/>

Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento turistico de alimentos*. Obtenido de

https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Molano Esquivel, A. (2019). *Ecoturismo en Colombia: Implementación y posibles*

escenarios. *Supuestos*, 4.

MSc. Ruiz Hernández, A. R., & Dr. Fernández García, J. R. (2013). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432013000200002#:~:text=Desde%20el%20punto%20de%20vista,o%20considerados%20de%20riesgo%20biol%C3%B3gico.

Newman, G. D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigación en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 182-186.

Ok Diario. (29 de Enero de 2019). *Ok Diario*. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa-3628568>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (s.f.). *Codex Alimentarius - Normas Internacionales de los Alimentos*. Obtenido de <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/es/#c453333>

Organización Mundial de la Salud. (30 de Abril de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

Orrala, J. (1 de Septiembre de 2020). Entrevista para laredacción de un manual de funcionamiento para las cabañas de la comuna de Olón. (C. Loor, Entrevistador)

PDOT. (2014-2019). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538230001_Actualizaci%C3%B3n%20PDYOT%202014-2019%20Parroquia%20Manglaralto_26-10-2015_06-41-43.pdf

Peñañiel Cevallos, K. (Septiembre de 2018). *Universidad de Guayaquil - Repositorio*. Obtenido de <https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBIDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A223CACC&id=87313B33A223CACC%21797&parId=87313B33A223CACC%21797>

21780&o=OneUp

Peñafiel León, K., & Chequer Briones, P. (Abril de 2016). *Universidad de Guayaquil -*

Repositorio. Obtenido de

[https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBIDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A](https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBIDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A223CACC&id=87313B33A223CACC%21795&parId=87313B33A223CACC%21780&o=OneUp)

[223CACC&id=87313B33A223CACC%21795&parId=87313B33A223CACC%](https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBIDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A223CACC&id=87313B33A223CACC%21795&parId=87313B33A223CACC%21780&o=OneUp)

[21780&o=OneUp](https://onedrive.live.com/?authkey=%21AMBIDFbQ8k3rQiQ&cid=87313B33A223CACC&id=87313B33A223CACC%21795&parId=87313B33A223CACC%21780&o=OneUp)

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia rural Manglaralto. (2014-

2019). 1, 21. Obtenido de app.sni.gob.ec: [http://app.sni.gob.ec/sni-](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538230001_Actualizaci%C3%B3n%20PDYOT%202014-2019%20Parroquia%20Manglaralto_26-10-2015_06-41-43.pdf)

[link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/09685382300](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538230001_Actualizaci%C3%B3n%20PDYOT%202014-2019%20Parroquia%20Manglaralto_26-10-2015_06-41-43.pdf)

[01_Actualizaci%C3%B3n%20PDYOT%202014-](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538230001_Actualizaci%C3%B3n%20PDYOT%202014-2019%20Parroquia%20Manglaralto_26-10-2015_06-41-43.pdf)

[2019%20Parroquia%20Manglaralto_26-10-2015_06-41-43.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538230001_Actualizaci%C3%B3n%20PDYOT%202014-2019%20Parroquia%20Manglaralto_26-10-2015_06-41-43.pdf)

Plan Nacional de Desarrollo . (2017). Obtenido de

[https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-](https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/)

[una-vida/](https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/)

PLANDETUR 2020. (26 de Septiembre de 2007). Obtenido de

[https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

[content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

Pulido, H. J. (27 de Julio de 2009). *Repositorio de la Universidad de Pamplona*.

Obtenido de

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_9/recursos/general](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_9/recursos/general/documentos/normatividad_externa/27072009/estandares_de_calidad.pdf)

[/documentos/normatividad_externa/27072009/estandares_de_calidad.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_9/recursos/general/documentos/normatividad_externa/27072009/estandares_de_calidad.pdf)

Rivera, J., Bassotti, G., Chías, J., García, F., Quirola, D., Garcés, S., . . . Wiedemann, L.

(Septiembre de 2020). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de

[https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

[content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

- Ruiz Villar, I. (27 de Julio de 2019). *Alimentando la inocuidad*. Obtenido de <https://alimentandolainocuidad.com/estandares-de-inocuidad-alimentaria-iso-22000-brcgs-e-ifs/#:~:text=Los%20est%C3%A1ndares%20de%20inocuidad%20alimentaria,no%20es%20un%20asunto%20balad%C3%AD>.
- Ruiz, M. V. (2015). *Identidad gastronomica Chilena ¿Como se construye el patrimonio culinario nacional?* Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Salinas Neira, F. (2010). *Relatos Contados a través de la historia sobre el origen de Olón, tradiciones, costumbres, economía, organización política y sus atractivos turísticos*. Olón.
- Sánchez, R. A. (2012). *Módulo: Recursos Turísticos Bloque I*. Madrid: Liber Factory.
- Servicio Ecuatoriano de Normalizacion. (2016). Obtenido de https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_3010.pdf
- SNGRE. (2020). Obtenido de https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/protocolo_preveni%C3%B3n_covid-19_inocuidad_alimentos_final.pdf
- Suárez Vélez, E. (Abril de 2019). *Universidad de Guayaquil - Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41377/1/T-SUAREZ%20VELEZ%20EDDIE%20ROLANDO.pdf>
- Tomás López-Guzmán, M. M. (2011). TURISMO, CULTURA Y GASTRONOMÍA. UNA APROXIMACIÓN A LAS RUTAS. *Tourism & Management Studies*, pág. 917. Obtenido de <file:///C:/Users/Christian/Downloads/Dialnet-TurismoCulturaYGastronomiaUnaAproximacionALasRutas-5018471.pdf>
- Villafuerte, D. C. (Julio de 2006). *Manual Metodológico para el Investigador Científico*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros->

gratis/2010e/816/METODO%20DEL%20ANALISIS%20SINTESIS.htm

Villanueva, B. (08 de Junio de 2015). *SAL!* Obtenido de

<https://www.sal.pr/2015/06/08/estandares-de-servicio/>

Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Alergia México*, 304.

Yrrazaba, A. M. (2015). *Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena - Repositorio*.

Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2579/1/UPSE-TDT-2015-0006.pdf>

Anexos

Apéndice 1

Reunión con la Concejal de Santa Elena, la Sra. Ruth Villao



Apéndice 2

Cotización de análisis microbiológicos

 Laboratorio de Análisis de Alimentos y Ambiente PROTAL		COTIZACIÓN N° 20-09/0010			
Código: R01-PG16-PO01-7.1		Revisión: 01		Página: 1 de 2	
Responsable: Comercialización (cotizacionesprotal@espol.edu.ec)			Vendedor: Cotizaciones (Market Rates)		
Fecha:	01/09/2020 15:50:45	Empresa:	LOOR MOREIRA CHRSTIAN JAVIER		
Lugar:	/	Dirección:			
Solicitante:	LOOR CHRISTIAN	Teléfono:			

Datos del Producto #1						
Detalle:	Analisis en 02 muestras: -Ceviche de camaron -pescado apanado					
Tipo de Analisis:	Control / Informe					
Parámetros de análisis	Método	Costo	# Controles	Costo de Ficha	Subtotal	
NTS N - MINSA/DIGESA-V.01 . XV.2. Alimentos preparados con tratamiento térmico						
Análisis Microbiológicos						
Aerobios mesófilos	AOAC 21st 966.23 (ME03-PG20- PO02-7.2 M)	\$13.00	0	\$0.00	\$13.00	
Coliformes totales	AOAC 21st 991.14 (ME04-PG20- PO02-7.2 M)	\$12.50	0	\$0.00	\$12.50	
Staphylococcus aureus	AOAC 21st 2003.07	\$17.50	0	\$0.00	\$17.50	
Escherichia coli *	BAM 8th	\$15.00	0	\$0.00	\$15.00	
Salmonella spp. *	AOAC 21st 967.26 (ME20-PG20- PO02-7.2 M)	\$18.00	0	\$0.00	\$18.00	
Subtotal Unitario					\$76.00	
Cantidad de Productos					2	
Subtotal Por Cantidad de Productos					\$152.00	

Observaciones: -Se requiere 03 muestras * Parámetros No Acreditados ° Subcontratado	Subtotal Servicios \$152.00 SubTotal \$152.00 Iva \$18.24 Valor a Pagar \$170.24
---	---

PARA USO EXCLUSIVO DEL LABORATORIO: - Fecha máxima de Facturación POR DEFINIR de cada mes. - Subtotal de Servicios Físico-Químicos: \$0.00 - Subtotal de Servicios Microbiológicos: \$152.00 - Subtotal de Otros Servicios: \$0.00 - Subtotal de Servicios: \$152.00	LABORATORIO PROTAL AGRADECE SU ATENCIÓN Y CONFIANZA, ESTAMOS LISTOS PARA SERVIRLE. Esta oferta tiene validez de 45 días hábiles NOTA IMPORTANTE: Al momento de cancelar esta cotización, acepto los términos y condiciones detallados en la misma y me comprometo a proporcionar la información y la cantidad de muestras aquí detalladas, necesarias para el ingreso de mi(s) producto(s).
--	--

No de teléfono: (04) 2269723 - 2269733 - 2269739 Móvil 0996978032

Vigente desde 29 de Mayo 2020

Apéndice 3

Cotización de análisis microbiológicos

 Laboratorio de Análisis de Alimentos y Ambiente PROTAL		COTIZACIÓN N° 20-09/0010	
Código: R01-PG16-PO01-7.1		Revisión: 01	Página: 2 de 2
Responsable: Comercialización (cotizacionesprotal@espol.edu.ec)		Vendedor:	Cotizaciones (Market Rates)

CONSIDERACIONES GENERALES
Cantidad de muestra y condiciones: Se indica en las observaciones de la cotización adjunta.
Eliminación de muestras: Las muestras serán eliminadas 10 días después de haber sido emitidos y entregados los Reportes de Análisis.
Datos de la muestra y del cliente: Requisito obligatorio - enviar hoja adjunta con todos los campos completos (la referencia de la cotización y lo que está en la etiqueta de la muestra), así como la formulación en porcentajes del producto.
Forma de pago: 100% adelantado a las cuentas adjuntas (Valor exacto por producto entregado) al ingreso de la muestra por medio de: Transferencia, depósito en efectivo o cheque certificado.
Tiempo estimado de entrega de resultados (Puede variar de acuerdo al volumen de trabajo): Informe control, Informe técnico: 8 - 10 días laborables. Ficha de estabilidad: 8 días laborables después de la fecha de caducidad de la muestra indicada por el cliente. Tabla nutricional: 12- 15 días laborables. Para subcontratados 12- 15 días laborables.
Facturas: 4 días laborables una vez ingresada y cancelada la muestra. Mayor información: Financiero - 2269739 fiprotal@espol.edu.ec (Las facturas son enviadas únicamente por correo electrónico, no se emiten facturas físicas).
Retenciones: La Empresa pública de servicios ESPOL TECH E.P. de acuerdo a la ley orgánica de empresas públicas Art. 41 "Resuelve que estamos exento de todo tributo"
Horario de atención al público: Lunes a Viernes de 8:30 - 16:30.
Las muestras recibidas antes de las 12:00 serán ingresadas el mismo día, aquellas que lleguen después de esta hora serán almacenadas y se ingresan a análisis el día siguiente.

Opciones de Cancelación		
CUENTA: EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS ESPOL-TECH	RUC: 0968592010001	DIRECCION: KM. 30.5 VIA PERIMETRAL
TELEFONO: 2269739 - 2269733 - 2269729 - 2269723		
Depósito en efectivo	Transferencia bancaria	Cheque certificado
Laboratorio PROTAL emite comprobante previo al depósito para cancelar en: Banco de Guayaquil Banco del Pacífico	- BANCO DE GUAYAQUIL CTTA. CTTE. # 11138640 - BANCO DEL PACÍFICO CTA CTE # 7427786	A nombre de ESPOL - TECH E.P. DEBIDAMENTE CERTIFICADO, favor entregarlo en la administración del Laboratorio PROTAL

Vigente desde 29 de Mayo 2020

Apéndice 4

Resultados de análisis microbiológicos (ceviche de camarón)



Laboratorio de
**Análisis de Alimentos y
Ambiente PROTAL**

LABORATORIO DE ENSAYO
ACREDITADO
por el SAE con acreditación
N° SAE LEN 05 - 009



R01-PG23-PO02-7.8

Informe: 20-09/0028-M002

Datos del Cliente

Nombre:	LOOR MOREIRA CHRSTIAN JAVIER	Teléfono:	0960053821
Dirección:	VILLA ESPAÑA ETAPA MALLORCA MZ 2168 V 9		

Identificación de la muestra / etiqueta

Nombre:	Ceviche de camarón	Código muestra:	20-09/0028-M002
Marca comercial:	N/A	Lote:	N/A
Normativa de Referencia:	NTS N - MINSA/DIGESA-V.01 . XV.1. Alimentos preparados sin tratamiento térmico	Fecha elaboración:	04/09/2020
Envase:	Plástico	Fecha expiración:	N/A
Conservación de la muestra:	Congelación -24°C a -18 °C	Fecha recepción:	07/09/2020
Fecha análisis:	07/09/2020	Vida útil:	N/A
Contenido neto declarado:	N/A		
Presentaciones:	N/A		
Cond. climáticas del ensayo:	Temperatura 22.5 °C ± 2.5 °C y Humedad Relativa 55% ± 15%		

Análisis Microbiológicos

Ensayos realizados	Unidad	Resultado	Requisitos	Métodos/Ref.
Aerobios mesófilos	UFC/g	1.4 x 10 ³	m: 10 ⁵	AOAC 21st 966.23 (ME03-PG20- PO02-7.2 M)
Coliformes totales *	UFC/g	<10	m: 10 ²	AOAC 21st 991.14 *
Staphylococcus aureus *	UFC/g	<10	m: 10	AOAC 21st 2003.07 *
Escherichia coli *	UFC/g	3.0 x 10 ⁴	m: 10	AOAC 21st 991.14 *
Salmonella spp.	Ausencia/Presencia	Ausencia	m: Ausencia	AOAC 21st 967.26 (ME20-PG20- PO02-7.2 M)

Vigente desde 07/01/2020

REV. 02

1 de 3

receplab@espol.edu.ec • ventasprotal@espol.edu.ec • cotizacionesprotal@espol.edu.ec

Guayaquil - Ecuador

Campus Gustavo Galindo Velasco • Km 30.5 Vía Perimetral - Pbx: (593-4) 2269 733

www.espol.edu.ec

Apéndice 5

Resultados de análisis microbiológicos (ceviche de camarón)



LABORATORIO DE ENSAYO
ACREDITADO
por el SAE con acreditación
N° SAE LEN 05 - 009



R01-PG23-PO02-7.8

Informe: 20-09/0028-M002

Las opiniones / interpretaciones / etc. que se indican a continuación, están FUERA del alcance de acreditación del SAE.

*** Observaciones:**

Los resultados emitidos corresponden exclusivamente a la muestra y a la información proporcionada por el cliente.

La muestra analizada NO cumple con el requisito microbiológico de E.coli solicitado por el cliente para ALIMENTOS PREPARADOS SIN TRATAMIENTO TÉRMICO, según la Norma NTS N° - MINSA/DIGESA-V.01. Alimentos Preparados que Llevan Ingredientes con y sin Tratamiento Térmico XV.1. Alimentos Elaborados XV. Norma Sanitaria que Establece los Criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano. Los resultados microbiológicos se encuentran registrados en el cuaderno interno de trabajo de microbiología, en la página 20-03710.

CONSIDERACIONES GENERALES	
Parámetros No Acreditados	*
Parámetros Sub-Contratados	o
En microbiología (según el método): < 1.0, < 1.1, < 1.8, < 2, < 3, y < 10	ES CONSIDERADO AUSENCIA
Conservación máxima de la muestra luego del estudio y entrega de resultados.	10 DÍAS
Plazo máximo de reimpresión de informes de resultados a partir de su emisión.	5 AÑOS
Plazo máximo de solicitud de cambios o revisiones del informe de resultados, posterior a la entrega del mismo. (La solicitud debe estar técnicamente justificada a criterio del laboratorio).	6 MESES
Validez de documento, físico o digital. (Impreso o PDF)	SÓLO CON FIRMA AUTORIZADA ORIGINAL
Reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin permiso escrito de Laboratorio PROTAL.	PROHIBIDA

REGLA DE DECISIÓN PARA LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD	
El laboratorio documenta la regla de decisión con el cliente antes del ingreso del ítem de ensayo y por ninguna circunstancia se podrá realizar modificaciones por supresión del valor de incertidumbre, cambio de normativa, cambio de requisitos, etc.	
Para esto se considerarán los siguientes criterios:	
CRITERIO	VALOR A DECLARAR
Para parámetros que tengan requisito máximo de cumplimiento, si el resultado de la medición más la incertidumbre expandida no supera el requisito máximo.	SI CUMPLE
Para parámetros que tengan requisito máximo de cumplimiento, si el resultado del ensayo más la incertidumbre expandida supera el requisito máximo.	NO CUMPLE
Para parámetros que tengan requisito mínimo de cumplimiento, si el resultado del ensayo menos la incertidumbre expandida supera el requisito mínimo.	SI CUMPLE
Para parámetros que tengan requisito mínimo de cumplimiento, si el resultado del ensayo menos la incertidumbre expandida es inferior al requisito mínimo.	NO CUMPLE

Vigente desde 07/01/2020

REV. 02

2 de 3

receplab@espol.edu.ec • ventasprotal@espol.edu.ec • cotizacionesprotal@espol.edu.ec
Guayaquil - Ecuador
Campus Gustavo Galindo Velasco • Km 30.5 Vía Perimetral - Pbx: (593-4) 2269 733

www.espol.edu.ec

Apéndice 6

Resultados de análisis microbiológicos (pescado frito)



R01-PG23-PO02-7.8

Informe: 20-09/0028-M001

Datos del Cliente

Nombre:	LOOR MOREIRA CHRISTIAN JAVIER	Teléfono:	0960053821
Dirección:	VILLA ESPAÑA ETAPA MALLORCA MZ 2168 V 9		

Identificación de la muestra / etiqueta

Nombre:	Pescado Apanado	Código muestra:	20-09/0028-M001
Marca comercial:	N/A	Lote:	N/A
Normativa de Referencia:	NTS N - MINSA/DIGESA-V.01 - XV.2. Alimentos preparados con tratamiento térmico	Fecha elaboración:	04/09/2020
Envase:	Plástico	Fecha expiración:	N/A
Conservación de la muestra:	Congelación -24°C a -18 °C	Fecha recepción:	07/09/2020
Fecha análisis:	07/09/2020	Vida útil:	N/A
Contenido neto declarado:	N/A		
Presentaciones:	N/A		
Cond. climáticas del ensayo:	Temperatura 22.5 °C ± 2.5 °C y Humedad Relativa 55% ± 15%		

Análisis Microbiológicos

Ensayos realizados	Unidad	Resultado	Requisitos	Métodos/Ref.
Aerobios mesófilos	UFC/g	1.7 x 10 ⁴ 3	m: 10 ⁴	AOAC 21st 966.23 (ME03-PG20- PO02-7.2 M)
Coliformes totales	UFC/g	<10	m: 10	AOAC 21st 991.14 (ME04-PG20- PO02-7.2 M)
Staphylococcus aureus *	UFC/g	<10	m: 10	AOAC 21st 2003:07 *
Escherichia coli	NMP/g	<3	m: <3	BAM 8th (ME08-PG20- PO02-7.2 M)
Salmonella spp.	Ausencia/Presencia	Ausencia	m: Ausencia	AOAC 21st 967.26 (ME20-PG20- PO02-7.2 M)

Vigente desde 07/01/2020

REV. 02

1 de 3

receplab@espol.edu.ec • ventasprotal@espol.edu.ec • cotizacionesprotal@espol.edu.ec

Guayaquil - Ecuador

Campus Gustavo Galindo Velasco • Km 30.5 Vía Perimetral - Pbx: (593-4) 2269 733

www.espol.edu.ec

Apéndice 7

Resultados de análisis microbiológicos (pescado frito)



R01-PG23-PO02-7.8

Informe: 20-09/0028-M001

Las opiniones / interpretaciones / etc. que se indican a continuación, están FUERA del alcance de acreditación del SAE.

*** Observaciones:**

Los resultados emitidos corresponden exclusivamente a la muestra y a la información proporcionada por el cliente.

La muestra analizada SI cumple con los requisitos microbiológicos solicitados por el cliente para ALIMENTOS PREPARADOS CON TRATAMIENTO TÉRMICO, según la Norma NTS N° - MINSA/DIGESA-V.01 XV.2. Alimentos Elaborados. XV. Norma Sanitaria que Establece los Criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano.

Los resultados microbiológicos se encuentran registrados en el cuaderno interno de trabajo de microbiología, en la página 20-03709.

CONSIDERACIONES GENERALES	
Parámetros No Acreditados	*
Parámetros Sub-Contratados	o
En microbiología (según el método): < 1.0, < 1.1, < 1.8, < 2, < 3, y < 10	ES CONSIDERADO AUSENCIA
Conservación máxima de la muestra luego del estudio y entrega de resultados.	10 DÍAS
Plazo máximo de reimpresión de informes de resultados a partir de su emisión.	5 AÑOS
Plazo máximo de solicitud de cambios o revisiones del informe de resultados, posterior a la entrega del mismo. (La solicitud debe estar técnicamente justificada a criterio del laboratorio).	6 MESES
Validez de documento, físico o digital. (Impreso o PDF)	SÓLO CON FIRMA AUTORIZADA ORIGINAL
Reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin permiso escrito de Laboratorio PROTAL.	PROHIBIDA

REGLA DE DECISIÓN PARA LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD	
El laboratorio documenta la regla de decisión con el cliente antes del ingreso del ítem de ensayo y por ninguna circunstancia se podrá realizar modificaciones por supresión del valor de incertidumbre, cambio de normativa, cambio de requisitos, etc.	
Para esto se considerarán los siguientes criterios:	
CRITERIO	VALOR A DECLARAR
Para parámetros que tengan requisito máximo de cumplimiento, si el resultado de la medición más la incertidumbre expandida no supera el requisito máximo.	SI CUMPLE
Para parámetros que tengan requisito máximo de cumplimiento, si el resultado del ensayo más la incertidumbre expandida supera el requisito máximo.	NO CUMPLE
Para parámetros que tengan requisito mínimo de cumplimiento, si el resultado del ensayo menos la incertidumbre expandida supera el requisito mínimo.	SI CUMPLE
Para parámetros que tengan requisito mínimo de cumplimiento, si el resultado del ensayo menos la incertidumbre expandida es inferior al requisito mínimo.	NO CUMPLE

Vigente desde 07/01/2020

REV. 02

2 de 3

receplab@espol.edu.ec • ventasprotal@espol.edu.ec • cotizacionesprotal@espol.edu.ec

Guayaquil - Ecuador

Campus Gustavo Galindo Velasco • Km 30.5 Vía Perimetral - Pbx: (593-4) 2269 733

www.espol.edu.ec

Apéndice 8

Levantamiento de información a turistas de la comuna de Olón.



Apéndice 9

Levantamiento de información a cabañeros de la comuna de Olón.



Apéndice 10

Equipo de apoyo para el levantamiento de información en la comuna de Olón.



Apéndice 11

Equipo de apoyo para el levantamiento de información en la comuna de Olón.



Apéndice 12

Formato de entrevista para cabañeros.

FORMATO DE ENTREVISTA

CABAÑEROS

1. ¿Cuál es la época del año en la que su flujo de clientes es más alto?
2. ¿Trabajan durante todo el año, o existen temporadas durante las cuales no abren sus cabañas para el público?
3. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿A qué actividad económica se dedica durante la temporada que no trabaja en las cabañas?
4. ¿Usted o alguna persona que trabaje en la cabaña, han realizado algún curso o capacitación relacionada con la manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos?
5. ¿Los conocimientos adquiridos en base a la elaboración de los platos fueron proporcionados por herencia familiar o en algún instituto o escuela?
6. ¿Cuentan con algún proveedor de las materias primas que utilizan para la elaboración de los platos que ustedes venden?
7. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿De qué alimentos le provee?, ¿Cada cuánto usted solicita de sus servicios?, ¿De dónde vienen esos productos?
8. ¿Son ustedes los encargados de adecuar la infraestructura de sus cabañas, o existe una entidad que se encarga de esto?
9. ¿Tiene usted conocimiento de algún plato tradicional de la comuna?
10. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿Cuál es este plato y cómo se prepara?

Apéndice 13

Formato de entrevista para el presidente de la comuna.

FORMATO DE ENTREVISTA

PRESIDENTE DE LA COMUNA

1. Dentro de la comuna, ¿Cuentan con un banco de información ancestral de la comuna?
2. Las personas que trabajan en las cabañas que se encuentran en la playa, ¿Deben de pagar un valor para poder hacerlo?
3. En caso de que la anterior pregunta sea afirmativa, ¿Cuál es el precio?, ¿Cada cuánto tiempo deben de pagar este valor?, ¿Dónde deben pagar este valor?
4. Estos cabañeros, ¿Bajo qué ley se amparan para poder trabajar?
5. ¿Existen requisitos para poder trabajar en estas cabañas?
6. ¿Existe algún grupo u organización que regularice el funcionamiento de las cabañas?
7. ¿Alguna vez se ha realizado una capacitación relacionada con la manipulación y conservación de alimentos a los cabañeros por parte de las autoridades de la comuna?
8. ¿Cada cuánto se realizan elecciones para escoger al presidente de la comuna?
9. ¿Cuáles son los requisitos para postularse como presidente de la comuna?
10. ¿Quiénes son las personas habilitadas para participar en la elección?

Apéndice 14

Formato de encuestas para turistas

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

2. En base al menú, ¿Desearía agregar un plato adicional que no se encuentre dentro de la carta?

a) Si b) No

3. Si su respuesta fue si, ¿Que platos desearía implementar?

a) Paella de mariscos

b) Currido de pescado

c) Enocado de pescado o camarón

d) Langosta a la plancha

e) Camarones al ajillo

f) Sultado de albacora

g) Pulpo a la gallega

h) Ceviche de ostras

i) Encebollado

j) Otros

4. ¿Cuáles son los platos que más consume cuando va a la playa?

a) Carnela

b) Arroz marintero

c) Camarones apañados, reventados o fritos

d) Pescado apañado o frito

e) Ceviches

5. Elija el nivel de relación según su parecer entre la Calidad-Precio-Servicio del establecimiento.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

6. ¿Qué proteína prefiere consumir cuando viene a Olón?

a) Res

b) Puerco

c) Pescados, mariscos y crustáceos

d) Otros

7. ¿Según lo que usted solicitó de la carta, el establecimiento tiene a disponibilidad lo que ofrece en el menú?

1. Si

2. No

8. ¿Considera que los cocineros tratan los alimentos con higiene?

a) Si

b) No

Infraestructura e instalaciones

1. ¿El establecimiento cuenta con servicio sanitario?

a) Si

b) No

2. Si es así, ¿Está satisfecho con los servicios sanitarios del establecimiento de la comuna de Olón?

	Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo
Limpieza de los baños					
Higiene de lavabos					
Servicio de agua					

3. ¿Califique si el establecimiento posee un entorno limpio?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

4. ¿Califique el estado de las instalaciones del restaurante?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

Servicio

1. ¿Califique la uniformidad y pulcritud del personal que tiene contacto con el cliente?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

2. ¿Califique la atención que recibe por parte del personal es cordial y agradable?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

3. ¿Cree usted que los meseros tienen un conocimiento exhaustivo del menú y de las preparaciones que se ofrecen?

a) Si

b) No

4. ¿Califique la rapidez de los cocineros al preparar los platos que usted ordena?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

5. ¿Califique que le parece el servicio recibido por parte de los meseros de los locales?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo	Muy malo

6. ¿Usted observa que el establecimiento aplica las normas de bioseguridad?

Normas	Si	No
Distanciamiento social y mesas		
Capacidad máxima por mesa		
Aforo del local		
Control de temperatura		
Uso del tapete de desinfección		
Disponición de alcohol y gel antibacterial		

7. ¿Usted observa que el personal de servicio aplica las normas de bioseguridad?

Normas	Si	No

Uso de mascarilla y de guantes.		
Esterilización de vajilla y cubiertos.		
Limpieza de mesas, sillas y menú.		

Apéndice 15

Formato de entrevistas para establecimientos formales.

Establecimientos formales.

FORMATO DE ENTREVISTA

ESTABLECIMIENTOS FORMALES

1. ¿Cuál es la época del año en la que su flujo de clientes es más alto?
2. ¿Trabajan durante todo el año, o existen temporadas durante las cuales no abren sus establecimientos para el público?
3. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿A qué actividad económica se dedica durante la temporada que no trabaja en el local?
4. ¿Usted o alguna persona que trabaje en el establecimiento, han realizado algún curso o capacitación relacionada con la manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos?
5. ¿Los conocimientos adquiridos en base a la elaboración de los platos fueron proporcionados por herencia familiar o en algún instituto o escuela?
6. ¿Cuentan con algún proveedor de las materias primas que utilizan para la elaboración de los platos que ustedes venden?
7. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿De qué alimentos le provee?, ¿Cada cuánto usted solicita de sus servicios?, ¿De dónde vienen esos productos?
8. ¿Tiene usted conocimiento de algún plato tradicional de la comuna?
9. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿Cuál es este plato y cómo se prepara?

FICHA DE OBSERVACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.		
INSUCUIDAD Y SERVICIO DE LAS CABAÑAS DE LA COMUNA OLON		
INSTALACIONES	INDICADOR	
	SI	NO
Suelo de material impuesto en la ley de alimentos y bebidas.		
Paredes de humedad y madera en buen estado.		
Puertas y ventanas en buen estado		
Estructuras elevadas en buen estado		
Area suficientemente amplia		
Mesas de acero inoxidable		
Iluminación adecuada		
Ventilación adecuada		
Frigideros para alimentos		
Sanitarios		
Vestuarios		
Sistema de evacuación de aguas residuales		
TOTAL		
Zona de desechos		
Acta de inspección y clasificación de basura alejada del área de preparación de alimentos		
Provisión de tallas de papel		
Dispensador de jabón y gel		
Extintores para incendio y vajilla de acero inoxidable		
TOTAL		
CONDICIONES DEL AREA DE COCINA	INDICADOR	
	SI	NO
Almacenamiento seco en buenas condiciones		
Cámaras de refrigeración en buenas condiciones		
Cámaras de congelación en buen estado		
Almacenamientos de alimentos en envases herméticos		
TOTAL		
Higiene en los alimentos		
Separación de alimentos en congelación		
Separación de alimentos en refrigeración		
TOTAL		
HIGIENE PERSONAL	INDICADOR	
	SI	NO
Vestuario de trabajo limpio		
Utilización de gorro		
Utilización de mascarilla		
Lavado frecuente de manos		
Programa escrito de higiene personal		
Utilización de malla para cabello		
Utilización de guantes		
TOTAL		

GESTION GENERAL	INDICADOR	
DE SEGURIDAD	SI	NO
Bortiquin de primeros auxilios		
Extintor		
Información sobre potenciales alergénicos		
Zona de evacuación de emergencia		
TOTAL		

CONDICIONES DE EQUIPO	INDICADOR	
	SI	NO
Utensilios y superficies adecuadas		
Cocinas en buen estado		
Cuarto frío en buen estado		
Hornos en buen estado		
Menaje y vajilla en buen estado		
TOTAL		

EQUIPO	INDICADOR

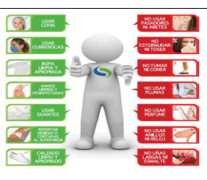
	SI	NO
Tablas de corte identificadas por color		
Areas de trabajo en buenas condiciones de limpieza		
Uso de limpiadores		
TOTAL		

SERVICIO	INDICADOR	
	SI	NO
Personal equipado con guantes y mascarilla a la hora de servir		
Vajilla y cubteria limpia y desinfectada.		
Desinfección de mesas, después de cada servicio		
TOTAL		

Apéndice 17

Manual de estandarización de procesos basados en las Buenas Prácticas

Manufactura (BPM) para asegurar la inocuidad en la cocina y el servicio al cliente

Anexo 17  Manual de estandarización de procesos basados en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para asegurar la inocuidad en la cocina y el servicio al cliente	ÍNDICE INTRODUCCIÓN..... 3 CAPITULO I..... 5 INOCUIDAD..... 5 CAPITULO II..... 10 BPM (BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA)..... 10 CAPITULO II..... 16
ESTABLECIMIENTO16 CAPITULO IV25 ATENCION AL CLIENTE/SERVICIO25 CAPITULO V29 BIOSEGURIDAD29	INTRODUCCIÓN El presente manual fue realizado con la intención de impartir un vasto, preciso y muy interesante información relacionada con la manipulación de alimentos, las normas BPM. En la actualidad son pocas las personas relacionadas al área de alimentos y bebidas que tienen conocimiento de esta información, lo cual expone al comensal a una posible ETA adquirida por un alimento mal manipulado. Es indispensable que cada persona, desde el personal de cocina, el lava platos, los meseros y los administradores de dichos locales, tengan en cuenta todo lo mencionado en este manual, ya que esto ayudará progresivamente a crear una cultura
gastronómica basada en normas y estándares que mejorarán la presentación del local, su conocimiento en el tema y el estado de los alimentos que en sus negocios son vendidos. Este manual contiene cinco capítulos, en el primero se encuentra información relacionada a la inocuidad de los alimentos, en el segundo se encuentran las Buenas Prácticas de Manufactura, también conocidas como BPM; en el tercero se encuentran las normas básicas para la infraestructura de un establecimiento; en el cuarto esta todo lo relacionado con la atención al cliente; y finalmente en el quinto, debido a la situación actual, se agregó información sobre la bioseguridad y sus diferentes aplicaciones en el mundo de la gastronomía.	CAPITULO I INOCUIDAD
Se debe fortalecer la calidad sanitaria y de inocuidad en todas las fases de la cadena alimenticia, desde la recolección de la materia prima hasta que se comercialice o se presente a los comensales. 	Implantar los requerimientos sanitarios operativos, además de aplicar las buenas prácticas de manufacturas en todos los procesos de producción (recepción, elaboración y/o manipulación de los alimentos) 

Implantar las condiciones higiénico sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir las cabañas y restaurantes de la comuna.



El establecimiento debe estar en un lugar libre de contaminación (polvo, arena, malos olores o plagas) externa a la hora de la producción



CAPITULO II

BPM (BUENAS PRACTICAS DE MANUFACURA)

Las BPM o buenas prácticas de manufactura, son las normas que están establecidas para regular los establecimientos de alimentos y bebidas, estas abarcan desde la fabricación, la limpieza, desinfección, la higiene del personal de trabajo, el almacenamiento y la manipulación de los productos y es por esta que se garantiza un alimento de calidad y seguro.



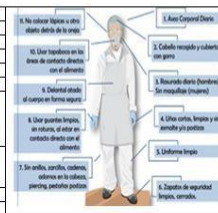
ESTABLECIMIENTO

Cocina: Se debe usar en el suelo, paredes, techo, desagüe, ventanas
Salón/restaurant: Suelo, techo, mesas, sillas, ventanas
Equipos: tablas, cuchillos, limpiadores, utensilios varios, hornos, cocinas.
Almacenamiento: cámara frigorífica, refrigerador, congelador.



Aplicación en el personal

Uñas limpias y cortas
Uso de mascarilla
Uso de guantes
Uso de malla
Uniforme limpio
Higiene personal
Para los hombres es recomendable tener el cabello corto y no tener barba y en las mujeres tener el pelo recogido, para así evitar la contaminación cruzada.
No llevar ningún accesorio personal (anillos, pendientes, cadenas, pulseras, relojes, piercings)
Deberá ir sin maquillaje
No usar perfume



Lavado de manos después de cualquier actividad ajena a la manipulación de alimentos (toser, estornudar, tocarse la cara, ir al servicio, manipular dinero)



Por ultimo cabe recalcar que a la hora de manipular los alimentos deberá contarse con material adecuado, desde los cuchillos, hasta la utilización de tablas de distintos colores para la manipulación de las diversas materias primas, ya sean carnes blancas, rojas, vegetales o frutas.

ROJO	CARNES ROJAS RES - CORDERO - TERNERA...
AMARILLO	CARNES BLANCAS Pavo - POLLO - CONEJO...
VERDE	FRUTAS Y VERDURAS
AZUL	PESCADOS Y MARISCOS
MARRÓN	PRODUCTOS COCINADOS
BLANCO	PASTAS - QUESOS - PAN
NEGRO	UTILIZADA PARA PRESENTAR PLATOS PERO NO ES MUY COMUN

CAPITULO III

ESTABLECIMIENTO

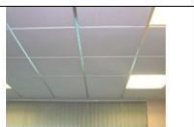
Pisos antideslizantes, lavables y de fácil desinfección.



Paredes de materiales impermeables, inabsorbentes y lavables, de color claro además de no tener grietas



Techos que se impidan la acumulación de suciedad fácil de limpiar.



Ventanas que no acumulen la suciedad y que protejan contra insectos u otros animales, además de ser de fácil montaje y desmontaje.



Puertas lisas e inabsorbentes



Fuentes de iluminación ubicadas en un lugar adecuado en el cual no proyecte la sombra del personal de trabajo. Si la iluminación es suspendida deberán estar bien protegidas por si tienen alguna rotura y esto pueda causar una contaminación cruzada.



En el tema de la ventilación se debe adecuar para evitar el calor acumulado excesivo, la condensación del vapor, el polvo y, para eliminar el aire contaminado. Se debe evitar que el aire pueda arrastrar cualquier residuo hacia el alimento o producto.



Se debe instalar una campana extractora sobre los aparatos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción.



Se deberá disponer de agua potable en el establecimiento para todo lo que se requiera (limpieza del local, de alimentos entre otros)



24

Disponer de un sistema de evacuación de aguas residuales, que este en un perfecto estado y que no se llene de roedores u otros animales.



25

Disponer de cubos de basura para los residuos sólidos, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos, deben estar colocados en el establecimiento, sanitarios y cocina.



26

Se deberá contar por lo menos con un sanitario para hombres y para mujeres, deberán estar lejos del comedor, siempre con las puertas cerradas por el tema de los olores, menos a la hora de la limpieza, siempre deben estar en buen estado y limpios, contar con papel higiénico, jabón antibacterial y toalla o papel para secarse las manos.



27

CAPITULO IV

ATENCION AL CLIENTE/SERVICIO

28

Se puede definir el servicio al cliente como la técnica en la cual se emplean acciones donde se busca satisfacer al cliente desde antes de la compra hasta finalizar



29

Todo buen establecimiento debe preocuparse de sus clientes, y en un restaurante la primera persona encargada de interactuar con el comensal es el mesero, esta persona será la encargada de satisfacer todas las necesidades, solucionar dudas y que tenga un momento ameno y para esto debe seguir una serie de directrices:



30

Hay momentos en los cuales llegan al establecimiento clientes de mal humor, alterados, que no han tenido un buen día y lo que menos esperan es un mal servicio, es por ello que existen tips para tratarlos, por ejemplo:

- No discutir.
- Conservar la calma.
- Tener buena actitud y simpatía.
- No tratar de apurarlo.
- Darle siempre la razón



31

CAPITULO V

BIOSEGURIDAD

32

Ante el nuevo panorama que está sufriendo el mundo de la gastronomía, tanto dueños de establecimientos como empleados, se han visto en la obligación de adecuar protocolos de bioseguridad regulados por la autoridad correspondiente, que deben llevarse a cabo en cada momento a la hora de atender, elaborar y servir las preparaciones.

33



El empleador tendrá la obligación de:

- Vigilar estado de salud de sus colaboradores (toma de temperatura antes y después del trabajo)

34

- Si alguno de los empleados o dueños presentara algún síntoma deberá retornar a su domicilio.
- Ofrecer información sobre las medidas y las normas que se llevarán a cabo con respecto a la emergencia provocada por el virus.
- Fomentar los hábitos de higiene en todo momento dentro y fuera del local.
- Proveer un espacio para el lavado y desinfección del personal.
- Cumplir con el protocolo establecido por la autoridad correspondiente.

El personal deberá:

- Utilizar el tapete de desinfección de calzado.

35

- Lavarse y desinfectarse las manos con mayor frecuencia, en especial cuando se vaya al baño, se tosa o estornude, manipule dinero, basura, productos químicos entre otros.
- Desinfectar sus pertenencias.
- Uso de mascarilla.
- Usar guantes y tener en cuenta que cada vez que se toque ya sea superficies o cualquier parte del cuerpo deberá cambiárselos.
- Entrar al área de trabajo correctamente uniformado y con pulcritud.
- Mantener el distanciamiento adecuado con los clientes.
- Tratar de mantener una comunicación hablada corta.
- Desinfectar mesas, sillas, carta entre un cliente y otro.

36



El establecimiento deberá contar con:

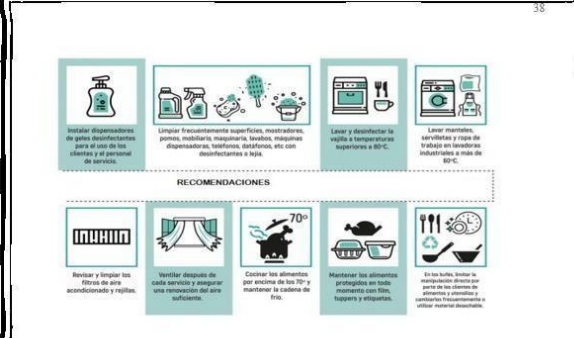
- Termómetro digital para la toma de temperatura al ingreso del cliente al establecimiento.

37

- Tapete para desinfección de calzado.
- Disposición de alcohol y gel antibacterial para las manos.
- Carteles de señalización donde establezca la distancia social.
- Distancia entre las mesas.
- Pañuelos desechables que no interfieran en la inocuidad del producto.
- Agua caliente para la desinfección de la vajilla y los cubiertos.

Por otro lado, se deberá desinfectar el sanitario con mayor frecuencia además de contar con un registro de desinfección.

38



RECOMENDACIONES

- Instalar dispensadores de gel desinfectante para el uso de los clientes y el personal de servicio.
- Limpieza frecuente de superficies, mostradores, puentes, mobiliario, maquinaria, lavados, máquinas dispensadoras, teléfonos, celulares, etc. con desinfectantes a base de lejía.
- Lavar y desinfectar la vajilla a temperaturas superiores a 80°C.
- Lavar mantos, servilletas y ropa de trabajo en lavadoras industriales a más de 80°C.
- Beber y limpiar las áreas de aire acondicionado y rejillas.
- Ventilar después de cada servicio y asegurar una renovación del aire suficiente.
- Cocinar los alimentos por encima de los 70° y mantener la cadena de frío.
- Mantener los alimentos protegidos en todo momento con film, tapadera y plásticos.
- En los baños, poner la manipulación directa por parte de los clientes de alimentos y bebidas y suministros frecuentemente a utilizar contra desechable.

Apéndice 18

Formato de entrevista a proveedores.

ENTREVISTA A PROVEEDOR
Nombre de entrevistador: Christian Javier Loor Moreira Nombre del entrevistado:
Buenos días/tardes, Somos estudiantes de la Universidad de Guayaquil, de la facultad de Ingeniería Química, Carrera Licenciatura en Gastronomía, estamos realizando un trabajo de titulación referente al Análisis de la Oferta Gastronómica de la Comuna Olón, Provincia de Santa Elena, para generar Estándares de Inocuidad y Servicio.
1.- ¿Con qué frecuencia van a la comuna a ofertar los productos?
2.- ¿Tienen algún día específico para ofertar, para toda la comuna?
3.- ¿Qué cantidad llevan aproximadamente de producto?
4.- ¿Los precios han variado debido a la emergencia sanitaria?
5.- ¿Hay algún lugar específico en donde oferten los productos?
6.- ¿Cuáles son las condiciones en las que transportan los productos?
7.- ¿Cuentan con clientela fija?

Apéndice 19

Formato de entrevistas para agricultores.

ENTREVISTA A AGRICULTOR
Nombre de entrevistador: Christian Javier Loor Moreira Nombre del entrevistado:
Buenos días/tardes, Somos estudiantes de la Universidad de Guayaquil, de la facultad de Ingeniería Química, Carrera Licenciatura en Gastronomía, estamos realizando un trabajo de titulación referente al Análisis de la Oferta Gastronómica de la Comuna Olón, Provincia de Santa Elena, para generar Estándares de Inocuidad y Servicio.
1.- ¿Cuáles son los productos que se cultivan en la comuna?
2.- ¿Qué cantidad de hectáreas se cultivan?

3.- ¿Nos puede dar una breve reseña de cómo era la agricultura de la comuna en el pasado, se da de generación en generación?
4.- ¿Cada qué tiempo se cultiva?
5.- ¿Los productos que cultivan son para consumo de la comuna o lo venden a otros lados?
6.- ¿Qué cantidad cultivan anualmente?
7.- ¿Cuáles son los productos que cultivan?
8.- ¿Posee algún convenio con ciertos restaurantes para proporcionarles sus productos?
9.- ¿Recibieron alguna ayuda por parte del Cabildo de la comuna en cuestión a la bioseguridad por la emergencia sanitaria? Si es así ¿cuál fue?
10.- ¿Cómo ha afectado el COVID-19 a la agricultura de la comuna?