



ORIGINAL

## Improvement Of Key Processes At The Punto Y Parrilla Restaurant In The City Of Ambato

### Mejora de procesos claves en el restaurante Punto y Parrilla de la ciudad de Ambato

Adriano Israel Tello Velasteguí<sup>1</sup>  , Aníbal Fernando Franco Pérez<sup>1</sup>  , Lila Galicia Chávez Fonseca<sup>1</sup>  

<sup>1</sup>Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Ecuador.

**Citar como:** Tello Velasteguí AI, Franco Pérez AF, Chávez Fonseca LG. Improvement Of Key Processes At The Punto Y Parrilla Restaurant In The City Of Ambato. Health Leadership and Quality of Life. 2024; 3:.488. <https://doi.org/10.56294/hl2024.488>

Enviado: 17-03-2024

Revisado: 21-08-2024

Aceptado: 21-11-2024

Publicado: 22-11-2024

Editor: PhD. Prof. Neela Satheesh 

Autor para la correspondencia: Adriano Israel Tello Velasteguí 

#### ABSTRACT

The present study addresses the operational and administrative deficiencies in the Punto y Parrilla restaurant in the city of Ambato, Ecuador, with the aim of proposing improvements to its key processes. The objective of the research was to optimize the key processes of Punto y Parrilla by implementing strategies and procedures that enhance service quality, operational efficiency, and customer satisfaction, with a focus on continuous improvement and innovation. A mixed-method approach was used, employing descriptive and observational methods, supported by structured interviews and observation forms applied to the staff members. The results revealed deficiencies in critical areas such as food safety, plate presentation, and customer service, as well as the lack of recreational spaces and parking, which limits the business's growth potential. Through the SWOT and PESTEL analyses, both the strengths and weaknesses of the restaurant were identified, and control indicators were proposed to facilitate decision-making. The conclusions highlight the urgent need to reorganize internal processes and improve safety and hygiene practices, as well as to implement innovative strategies that contribute to customer loyalty. This study underscores the importance of efficient management to ensure the restaurant's sustainability and competitiveness in a highly competitive environment.

**Keywords:** Key Processes; Food Safety; Business Strategies; Operational Procedures; Customer Satisfaction.

#### RESUMEN

El presente estudio aborda las deficiencias operativas y administrativas en el restaurante Punto y Parrilla de la ciudad de Ambato, Ecuador, con el fin de proponer mejoras en sus procesos clave. El objetivo de la investigación fue optimizar los procesos claves del restaurante Punto y Parrilla mediante la implementación de estrategias y procedimientos que mejoren la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, con un enfoque en la mejora continua e innovación. Se empleó un enfoque mixto, con métodos descriptivos y observacionales, apoyados en entrevistas estructuradas y fichas de observación aplicadas a los miembros del personal. Los resultados revelan deficiencias en áreas críticas como la seguridad alimentaria, la presentación de los platos y la atención al cliente, así como en la falta de espacios recreativos y de estacionamiento, lo que limita el potencial de crecimiento del negocio. A través del análisis DAFO y PESTEL, se identificaron tanto las fortalezas como las debilidades del restaurante, y se propusieron indicadores de control para facilitar la toma de decisiones. Las conclusiones destacan la necesidad urgente de reorganizar los procesos internos y mejorar las prácticas de seguridad e higiene, así como de implementar estrategias innovadoras que contribuyan a la fidelización de los clientes. Este estudio subraya la importancia de una gestión eficiente para garantizar la sostenibilidad y competitividad del restaurante en un entorno altamente competitivo.

**Palabras clave:** Procesos Claves; Seguridad Alimentaria; Estrategias Empresariales; Procedimientos Operativos; Satisfacción del Cliente.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el marco conceptual, la mejora de procesos claves se refiere a la optimización continua de las actividades esenciales dentro de una organización que son determinantes para su funcionamiento y éxito. Esta mejora implica analizar, rediseñar y perfeccionar los procedimientos que influyen directamente en la calidad de los productos o servicios, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A través de la identificación de deficiencias, la implementación de nuevas estrategias y el monitoreo constante, la mejora de procesos claves busca no solo corregir errores, sino también fomentar la innovación y la adaptabilidad en un entorno competitivo.

### *Importancia y justificación del estudio*

Este estudio es de gran relevancia porque aborda áreas críticas en la gestión de un restaurante, una industria altamente competitiva donde la calidad y la eficiencia en los procesos internos son claves para el éxito. Las deficiencias identificadas en el manejo administrativo, la seguridad alimentaria, y el uso de técnicas culinarias correctas no solo impactan negativamente en la operación del restaurante, sino que también ponen en riesgo su imagen y la satisfacción de los clientes. Mejorar estos aspectos a través de estrategias y procedimientos diseñados para optimizar los procesos claves no solo contribuirá a la sostenibilidad del negocio, sino que también fortalecerá su posicionamiento en el mercado. Al centrarse en la mejora continua y la innovación, el estudio se alinea con las mejores prácticas de la industria, ofreciendo soluciones que pueden ser replicables y aplicables a otros establecimientos de características similares.

### *Pregunta de investigación*

A la luz de las múltiples deficiencias identificadas en el Restaurante Punto y Parrilla, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo puede el diseño e implementación de estrategias y procedimientos específicos mejorar los procesos claves del restaurante, contribuyendo a elevar su calidad y la satisfacción de los clientes? Esta pregunta guía el desarrollo del estudio y busca establecer una conexión entre la optimización de las operaciones internas y el éxito general del restaurante, basado en la mejora de la gestión y la implementación de estándares en inocuidad alimentaria y técnicas culinarias.

Los antecedentes de esta investigación indican que la mejora de procesos clave en restaurantes es un tema crítico para aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Diversos estudios han abordado cómo la implementación de metodologías específicas puede optimizar las operaciones de los restaurantes. Un caso en Kuching, Malasia, demuestra que la calidad del servicio se puede mejorar significativamente mediante la aplicación de herramientas como el Desarrollo de la Función de Calidad (QFD) y la Gestión Total de la Calidad (TQM). Estas estrategias permiten identificar las necesidades del cliente y orientar los esfuerzos de calidad para mejorar la interacción entre los empleados y los clientes, así como el manejo adecuado de los recursos del restaurante.<sup>(1)</sup>

Otra área de enfoque importante es la optimización de los procesos de cocina en restaurantes tradicionales con múltiples productos. Un estudio en un restaurante japonés demuestra que la combinación de sistemas de cocina en línea y en célula, junto con la cocción por lotes, puede reducir significativamente las horas de trabajo y aumentar la productividad. Estos métodos mejoran la simultaneidad y reducen la perecibilidad de los productos, lo que permite que los restaurantes sirvan platos elaborados por el chef principal, incluso cuando este no está presente.<sup>(2)</sup>

El objetivo del estudio es optimizar los procesos claves del restaurante Punto y Parrilla mediante la implementación de estrategias y procedimientos que mejoren la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, con un enfoque en la mejora continua e innovación.

## MÉTODO

El presente estudio es de nivel descriptivo, ya que se enfoca en caracterizar los procesos clave dentro del restaurante Punto y Parrilla.<sup>(3)</sup> Se busca describir las prácticas actuales en áreas como seguridad alimentaria, manejo administrativo y técnicas culinarias, sin establecer relaciones de causa y efecto. Este nivel permite observar y analizar las frecuencias de ocurrencia de las deficiencias identificadas en un contexto específico.

El diseño de investigación utilizado es de validación de instrumentos, ya que se elaboraron y aplicaron cuestionarios y fichas de observación para recolectar datos sobre los procesos y deficiencias operativas del restaurante. Estas herramientas permitieron obtener información detallada y validar la fiabilidad de los datos recogidos mediante entrevistas y observación directa.

### Tipo de investigación

*Según la intervención del investigador:* observacional. Los investigadores no intervinieron en los procesos, sino que observaron y documentaron la situación actual del restaurante, recopilando información sobre las prácticas y condiciones existentes.

*Según la planificación de la toma de datos:* prospectivo. La toma de datos se planificó prospectivamente, ya que se diseñaron estrategias y métodos de recolección antes de la intervención o implementación de cualquier estrategia de mejora en el restaurante.

*Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio:* transversal. La medición de las variables se realizó en un solo momento en el tiempo, proporcionando una instantánea de las prácticas y deficiencias existentes en el restaurante.

*Según el número de variables de interés:* descriptivo. Se analizaron variables de interés como la calidad del servicio, las condiciones higiénicas y la organización funcional del restaurante, todas ellas abordadas de manera individual sin realizar análisis de relaciones entre variables.

### Población, muestra, muestreo y criterios de inclusión

La población de estudio está compuesta por los cuatro integrantes del equipo del restaurante, incluidos los trabajadores y la propietaria. Dado el tamaño reducido de la población, no se realizó un cálculo formal de la muestra, ya que se decidió incluir a todos los miembros en la recolección de datos.

*Criterios de inclusión:* se incluyeron todos los miembros del restaurante que participan activamente en las operaciones diarias.

*Criterios de exclusión:* toda la población relevante fue considerada, pero se previó excluir únicamente a los que no dieran su consentimiento informado para participar en el estudio.

### Variables de estudio

- Variables de interés: la calidad del servicio, las condiciones higiénicas, la organización funcional del restaurante y la satisfacción del cliente.
- Operacionalización: estas variables se midieron a través de entrevistas estructuradas con el personal y la propietaria del restaurante, así como mediante observaciones directas utilizando fichas de observación para documentar prácticas específicas.

### Métodos de investigación

*Métodos del nivel empírico del conocimiento:*

- Observación científica: se utilizó la observación directa para recolectar información sobre los procesos operativos y las prácticas diarias en el restaurante.
- Entrevista estructurada: se aplicaron entrevistas al personal y a la gerencia para obtener información sobre las áreas de mejora y las condiciones actuales del establecimiento.
- Análisis documental: se revisaron normativas y regulaciones locales (Codex Alimentario, ARCSA, HACCP) para evaluar el cumplimiento en el restaurante.

*Métodos del nivel teórico del conocimiento:*

- Análisis-Síntesis: este método permitió descomponer los procesos operativos del restaurante para identificar áreas clave de mejora y, posteriormente, sintetizar esta información para proponer soluciones efectivas.
- Inductivo-Deductivo: se utilizó para formular hipótesis sobre las deficiencias del restaurante a partir de las observaciones iniciales y luego validar esas hipótesis mediante la recolección de datos empíricos.

### Criterios éticos

Este estudio siguió estrictamente las normativas éticas, asegurando que los participantes fueran informados sobre el propósito de la investigación y proporcionando su consentimiento informado. Se garantizó la confidencialidad de los datos y se respetó el derecho de los participantes a retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias.

## RESULTADOS

El restaurante Punto y Parrilla, ubicado en las calles Vargas Torres y Primera Imprenta, en la ciudad de Ambato, Ecuador, es un establecimiento familiar que ofrece alimentos preparados al carbón. Una de las principales fortalezas del negocio es su gran afluencia de clientes, fruto de su persistencia y tradición, lo que le ha permitido expandirse con dos sucursales adicionales en la ciudad, consolidando su presencia de manera óptima.

La filosofía de la empresa se refleja en su misión y visión, pilares fundamentales para el desarrollo estratégico del restaurante:

*Misión:* ofrecer un servicio de calidad a precios accesibles para nuestros clientes frecuentes y potenciales, en un ambiente cómodo y acogedor, con el objetivo de garantizar la satisfacción de nuestros comensales.

*Visión:* convertirnos en una empresa competitiva en el mercado, posicionándonos como líderes en precios y ofreciendo productos de calidad excepcional.

Para diagnosticar la situación actual del restaurante, se aplicaron diversas herramientas de análisis:

### Análisis DAFO

A través de la escala de Likert, se evaluaron objetivamente diversas variables. Los resultados del diagnóstico revelaron que el restaurante no cumple adecuadamente con las medidas de seguridad alimentaria necesarias para la preparación de alimentos. Además, se detectó una deficiente presentación de los platos, lo que no se ajusta al perfil de los clientes, afectando negativamente la imagen del negocio. También se observó la ausencia de un área recreativa adecuada para niños, lo cual limita el atractivo para familias con hijos pequeños.

Una de las mayores ventajas del establecimiento es su excelente ubicación en una zona con gran afluencia de personas. Sin embargo, la falta de un parqueadero adecuado representa una desventaja significativa, ya que limita la capacidad del restaurante para atraer y retener clientes.

### Análisis PESTEL

El análisis PESTEL permitió identificar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que influyen en el negocio. A continuación, se detallan los principales hallazgos:

- Político: implementación de normativas como el Codex Alimentario, ARCSA y HACCP en la preparación de alimentos.
- Económico: la situación económica del país afecta la productividad de los restaurantes.
- Social: el restaurante busca expresar solidaridad y simpatía hacia sus clientes.
- Tecnológico: desarrollo de una aplicación móvil para mejorar la experiencia del cliente.
- Ecológico: implementación de un programa de reciclaje basado en las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar).
- Legal: cumplimiento de las licencias obligatorias para el funcionamiento del restaurante.

### Plan de acción

Tras el análisis situacional, se identificaron los aspectos positivos y las áreas de mejora de la organización. En respuesta, se elaboró un plan de acción basado en las cuatro perspectivas clásicas del Balanced Scorecard:<sup>(4)</sup> Finanzas, Clientes, Procesos Internos, y Aprendizaje y Crecimiento. A continuación, se resumen las líneas estratégicas propuestas:

- Finanzas: aumentar la rentabilidad del restaurante mediante la creación de un menú de postres y el rediseño del plato estrella. Indicador: Control de gastos (Costos Fijos / Costos Totales).
- Clientes: fidelizar a los clientes mediante la implementación de un área recreativa para niños y la creación de un parqueadero. Indicador: Calidad en el servicio (No. de platos devueltos / No. de platos servidos).
- Procesos Internos: mejorar los procesos de producción a través de la implementación de buenas prácticas de manufactura en el área de cocina, mejorando el montaje de los platos y elaborando fichas de mantenimiento. Indicador: Innovación de platos (Platos satisfechos / Platos nuevos).
- Crecimiento y Aprendizaje: reorganizar y capacitar al personal, promoviendo un ambiente de mejora continua. Indicador: Capacitación (No. de empleados capacitados / No. total de empleados). Además, se diseñarán planes de recompensa institucional para fomentar el compromiso de los empleados. Indicador: Compromiso laboral (No. de empleados comprometidos / No. total de empleados).

El plan de acción define los factores clave que el restaurante debe incorporar en su gestión para mejorar sus procesos y políticas. Asimismo, incluye componentes de control que proporcionarán información crítica para una toma de decisiones más efectiva.

### DISCUSIÓN

Los resultados del estudio evidencian que el restaurante Punto y Parrilla enfrenta deficiencias significativas en la gestión de sus procesos operativos, particularmente en las áreas de seguridad alimentaria, presentación de platos y adecuación de espacios para el disfrute de las familias. A pesar de su fuerte posicionamiento en el mercado local, impulsado por su ubicación estratégica y años de tradición, estas carencias limitan su capacidad de ofrecer una experiencia gastronómica integral y competitiva.

El análisis DAFO revela que, aunque el restaurante cuenta con un flujo constante de clientes, no se han

implementado adecuadamente los estándares de seguridad alimentaria, lo cual podría comprometer la calidad del servicio y la salud de sus comensales. Este hallazgo es particularmente relevante en un sector donde las normativas de seguridad son fundamentales para garantizar la sostenibilidad y el prestigio del establecimiento. Además, la presentación de los platos, una dimensión crucial en la experiencia del cliente, no está alineada con las expectativas del público objetivo, lo que deteriora la percepción de calidad.

Por otro lado, el análisis PESTEL proporciona una visión más amplia de los factores externos que influyen en la operación del restaurante. Se destaca la importancia de adaptar la gestión a las normativas legales y sanitarias vigentes, como el Codex Alimentario y las regulaciones locales de ARCSA y HACCP. Esto subraya la necesidad de una actualización constante en la capacitación del personal para cumplir con estos estándares. Además, la creación de una aplicación móvil y la implementación de programas de reciclaje son estrategias que podrían mejorar tanto la eficiencia operativa como la percepción del restaurante como un negocio moderno y responsable.

El plan de acción propuesto, basado en el Balanced Scorecard, sugiere que la mejora de los procesos internos, la incorporación de áreas recreativas y la inversión en la infraestructura del parqueadero son acciones clave para fidelizar a los clientes y mejorar la experiencia general. Sin embargo, la sostenibilidad de estas mejoras depende en gran medida de la capacitación continua del personal y la implementación de un sistema de recompensas que fomente el compromiso y la excelencia operativa.

En esencia, aunque el restaurante Punto y Parrilla cuenta con fortalezas significativas, las mejoras identificadas en los procesos internos y el diseño de estrategias de crecimiento son cruciales para mantener su competitividad en el mercado. La implementación de las recomendaciones del estudio permitirá no solo mejorar la calidad del servicio, sino también posicionar al restaurante como un referente en su sector.

La utilización de tecnología para visualizar el comportamiento del personal y los datos del punto de venta (POS) también ha mostrado mejoras en los procesos de servicio. Un estudio en un restaurante japonés reveló que, mediante la visualización de estos datos, los gerentes y empleados pudieron identificar áreas de mejora en su servicio, lo que resultó en un aumento de pedidos adicionales y un mejor aprovechamiento del personal.<sup>(5,6,7,8)</sup>

En cuanto a la gestión del inventario y la reducción de costos de producción, la metodología de las 5S y la ingeniería de menús han mostrado ser efectivas en un restaurante en la región de Ancash. Esta combinación permitió optimizar el uso del espacio de trabajo y mejorar el control de inventarios, lo que redujo los costos operativos y mejoró la eficiencia general del restaurante.<sup>(9,10)</sup>

La implementación de sistemas de gestión en tiempo real en los restaurantes, como los sistemas avanzados de POS, ha demostrado mejorar la eficiencia en la preparación de pedidos y reducir las quejas de los clientes. Al compartir la información de los pedidos en tiempo real entre la cocina y el personal del comedor, los restaurantes pueden reducir el tiempo de preparación y mejorar la satisfacción del cliente.<sup>(7,11)</sup>

Este estudio cumple con uno de los roles fundamentales de la investigación científica al abordar problemáticas locales específicas, como lo señala Gómez Armijos et al.,<sup>(12)</sup> quienes destacan que la investigación científica debe responder a las necesidades del entorno inmediato. En este caso, la identificación de deficiencias en los procesos operativos del restaurante Punto y Parrilla, un negocio local, permite generar soluciones prácticas y aplicables que mejoran tanto la gestión interna como la experiencia del cliente. Al hacerlo, el estudio contribuye al desarrollo de la comunidad, optimizando un sector clave para la economía local y fomentando la mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos.

El presente estudio sobre el restaurante Punto y Parrilla guarda relación con el trabajo de González Rodríguez et al., que propone un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo.<sup>(13)</sup> Ambos estudios se centran en la identificación de deficiencias en la gestión operativa de establecimientos locales y proponen soluciones estratégicas para optimizar su funcionamiento y competitividad en el mercado. Al igual que en el caso del Hotel Barros, la investigación sobre Punto y Parrilla busca implementar mejoras en áreas críticas como la atención al cliente, la gestión de recursos y la imagen corporativa, con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad empresarial y el crecimiento a largo plazo.

También esta investigación se relaciona también con el trabajo de Baque Villanueva et al, que desarrolla un plan de negocio para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria.<sup>(14)</sup> Ambos estudios comparten el objetivo de proponer estrategias de mejora en la gestión de pequeñas y medianas empresas, adaptadas a sus particularidades locales. Mientras que el estudio de Punto y Parrilla se enfoca en la optimización de procesos operativos y administrativos, Baque Villanueva et al. subrayan la importancia de desarrollar planes de negocio efectivos que permitan a los emprendedores mejorar su competitividad y sostenibilidad en el mercado. En ambos casos, la mejora continua y la innovación son fundamentales para el éxito y crecimiento de los negocios en sus respectivos contextos.

Igualmente, el presente estudio se vincula con el trabajo de Izquierdo Morán et al., que propone estrategias de marketing para la comercialización de productos biodegradables de la empresa Quibisa.<sup>(15)</sup> Ambos estudios comparten la finalidad de mejorar la gestión empresarial mediante el diseño de estrategias que optimicen tanto los procesos internos como la relación con los clientes. Mientras el estudio sobre Punto y Parrilla se enfoca

en la mejora de procesos clave dentro del restaurante para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, el trabajo de Izquierdo Morán et al. se centra en la implementación de estrategias de marketing para incrementar la comercialización de productos sostenibles. En ambos casos, la integración de estrategias innovadoras es esencial para el éxito y crecimiento de las empresas en un entorno competitivo.

## **CONCLUSIONES**

A partir del análisis realizado en esta investigación, se concluye que la revisión de las posiciones de distintos autores ha permitido identificar metodologías e instrumentos relevantes que han sido fundamentales para el desarrollo del estudio. Estos aportes teóricos han proporcionado un marco conceptual adecuado para evaluar y mejorar los procesos operativos del restaurante Punto y Parrilla, contribuyendo a un enfoque más estructurado y eficaz en la gestión del negocio.

La investigación evidencia importantes deficiencias en la gestión administrativa del restaurante, lo que incide de manera directa en su imagen corporativa y en la eficiencia de sus operaciones. Estas carencias, detectadas a través de diversas herramientas de diagnóstico, afectan aspectos clave como la atención al cliente, la inocuidad de los alimentos y la presentación de los platos. Estos problemas no solo repercuten en la calidad del servicio, sino también en la satisfacción de los comensales, comprometiendo la competitividad del establecimiento en el mercado.

En este sentido, se considera crucial la identificación y optimización de los procesos clave de gestión dentro del restaurante para mejorar su funcionamiento integral. La implementación de estrategias de mejora continua será esencial para garantizar una experiencia más satisfactoria para los clientes y una operación interna más eficiente. Además, la incorporación de indicadores de control se presenta como una herramienta indispensable para proporcionar información confiable que facilite una toma de decisiones informada y efectiva, lo que contribuirá significativamente a la sostenibilidad y el crecimiento del negocio en el largo plazo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Kanyan A, Ngana L, Voon BH. Mejorar las operaciones de servicio de los restaurantes de comida rápida. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento*. 2016;224:190-198. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.439>
2. Shimmura T, Ohura S, Arai K, Fujii N, Nonaka T, Takenaka T, et al. Restaurante de cocina tradicional japonesa multiproducto mejora la productividad laboral modificando los procesos de cocción según las características del producto de servicio. *International Journal of Automation Technology*. 2018;12(4):449-458. Disponible en: <https://doi.org/10.20965/ijat.2018.p0449>
3. Romero-Carazas R. Collection Management Model for Late Payment Control in the Basic Education Institutions. *Edu - Tech Enterprise*. 2024;2:12.
4. Supo J, Zacarías H. Metodología de la investigación científica: para las ciencias de la salud y las ciencias sociales. 3ª ed. Arequipa: BIOESTADISTICO EEDU EIRL; 2020.
5. Pommier Gallo EP. Metodología para mejorar la programación con Inteligencia Artificial. *Act. Iber. Cienc. Soc.* 2024;2(1):86-97.
6. Vega V. Procedimiento para la implementación de un cuadro de mando integral: estudio de caso. *Revista Científica ECOCIENCIA*. 2015;2(4):1-26.
7. Fukuhara T, Tenmoku R, Okuma T, Ueoka R, Takehara M, Kurata T. Mejora de los procesos de servicio basados en la visualización de datos de comportamiento humano y POS: un estudio de caso en un restaurante japonés. En: *Serviceology for Services*. Tokio : Springer; 2014. p. 3-13. Disponible en : [https://doi.org/10.1007/978-4-431-54816-4\\_1](https://doi.org/10.1007/978-4-431-54816-4_1)
8. Hanco Machaca M. Relationship between physical activity and quality of work life in accountancy professionals: A literature review. *Edu - Tech Enterprise*. 2024;2:13.
9. Alva I, Rojas J, Raymundo C. Mejoramiento de procesos mediante el uso de la metodología 5S e ingeniería de menú para reducir costos de producción de una MYPE del sector hotelero del departamento de Ancash. En: Ahran T, Karwowski W, editores. *Avances en Sistemas Inteligentes y Computación*. Cham: Springer; 2020. p. 818-824. Disponible en: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-25629-6\\_128](https://doi.org/10.1007/978-3-030-25629-6_128)

10. Shimmura T, Takenaka T, Akamatsu M. Sistema de gestión de procesos en tiempo real en un restaurante mediante el intercambio de información de pedidos de comida. En: 2009 International Conference of Soft Computing and Pattern Recognition. IEEE; 2009. p. 703-706. Disponible en: <https://doi.org/10.1109/SoCPaR.2009.141>

11. Fiallos Gonzáles MO, Fiallos Gonzales L, Cárcamo López LM. Evaluación de Aprendizajes en la Educación Técnica Profesional del Sector Industrial. Act. Iber. Cienc. Soc. 2024;2(1):135-46.

12. Gómez Armijos C, Vega Falcón V, Castro Sánchez F, Ricardo Velázquez M, Font Graupera E, Lascano Herrera C, et al. La función de la investigación en la universidad: experiencias en UNIANDÉS. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador; 2017.

13. González Rodríguez SS, Viteri Intriago DA, Izquierdo Morán AM, Verdezoto Córdova GO. Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad. 2020;12(4):32-37.

14. Baque Villanueva LK, Viteri Intriago DA, Álvarez Gómez LK, Izquierdo Morán AM. Plan de negocio para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria. Revista Universidad y Sociedad. 2020;12(4):120-125.

15. Izquierdo Morán AM, Viteri Intriago DA, Baque Villanueva LK, Zambrano Navarrete SA. Estrategias de marketing para la comercialización de productos biodegradables de aseo y limpieza de la empresa Quibisa. Revista Universidad y Sociedad. 2020;12(4):399-406. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1661>

#### **FINANCIACIÓN**

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

#### **CONFLICTOS DE INTERESES**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

#### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

*Conceptualización:* Adriano Israel Tello Velasteguí, Aníbal Fernando Franco Pérez, Lila Galicia Chávez Fonseca.

*Metodología:* Adriano Israel Tello Velasteguí, Aníbal Fernando Franco Pérez, Lila Galicia Chávez Fonseca.

*Redacción - borrador inicial:* Adriano Israel Tello Velasteguí, Aníbal Fernando Franco Pérez, Lila Galicia Chávez Fonseca.

*Redacción - revisión y edición:* Adriano Israel Tello Velasteguí, Aníbal Fernando Franco Pérez, Lila Galicia Chávez Fonseca.