

# DISEÑO DE UN PROTOTIPO DE MOOC SOBRE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA RESTAURANTES Y CAFETERÍAS DE GUAYAQUIL.

## PROBLEMA

En la actualidad existe una carencia de cursos online que impartan información relevante sobre las medidas de bioseguridad que deben aplicar los establecimientos de alimentos y bebidas; específicamente los restaurantes y cafeterías. Al no poner en práctica estas medidas, los clientes muestran inseguridad en adquirir sus productos o servicios generando pérdidas económicas en los establecimientos. Por otro lado, la evasión de los empleadores en torno a las capacitaciones presenciales por carencia de recursos hace que se vuelva imperativa la necesidad de una metodología de aprendizaje virtual.

## OBJETIVO GENERAL

Diseñar un MOOC a partir del manual "Aquí Sí" que genere un ambiente de aprendizaje sobre las medidas de bioseguridad para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.



## PROPUESTA

### ¡AQUÍ SÍ ES SEGURO!

#### UNIDAD 1: CUIDANDO A TU CLIENTE

- Introducción a la unidad
- Contenido de la unidad: 
  1. Identifica los perfiles de los consumidores.
  2. Recomienda acciones durante el proceso del servicio.
  3. Pautas de como persuadir al cliente interno y externo (comportamiento).



- Cuidando a tu cliente 
  - 1.1. Tipo de cliente
  - 1.2. Proceso del servicio
  - 1.3. Modelo de comportamiento
  - 1.4. Empleados como ejemplo
- Actividad de aprendizaje 1
- Evaluación Unidad 1

#### UNIDAD 2: DESINFECTANDO TU ESTABLECIMIENTO

- Introducción a la unidad
- Contenido de la unidad: 
  1. Identifica la interacción cliente-establecimiento.
  2. Reúne los aspectos clave de la experiencia del cliente.



- Desinfectando tu establecimiento 
  - 2.1. Desarrollar un plan
  - 2.2. Implementar el plan
  - 2.3. Mantener y revisar
- Actividad de aprendizaje 2
- Evaluación Unidad 2

#### UNIDAD 3: COMUNICACIÓN CON LA AUDIENCIA

- Introducción a la unidad
- Contenido de la unidad: 
  1. Establece la importancia sobre Humanizar la marca.
  2. Reúne los aspectos clave sobre la persuasión digital.
  3. Recomienda acciones para redes sociales.



- Comunicación con la audiencia 
  - 3.1. Humaniza tu marca
  - 3.2. Redes sociales como aliadas
  - 3.3. Recomendaciones de Facebook
  - 3.4. Recomendaciones de Instagram
- Actividad de aprendizaje 3
- Evaluación Unidad 3

#### UNIDAD 4: VISIBILIDAD DE PROCESOS

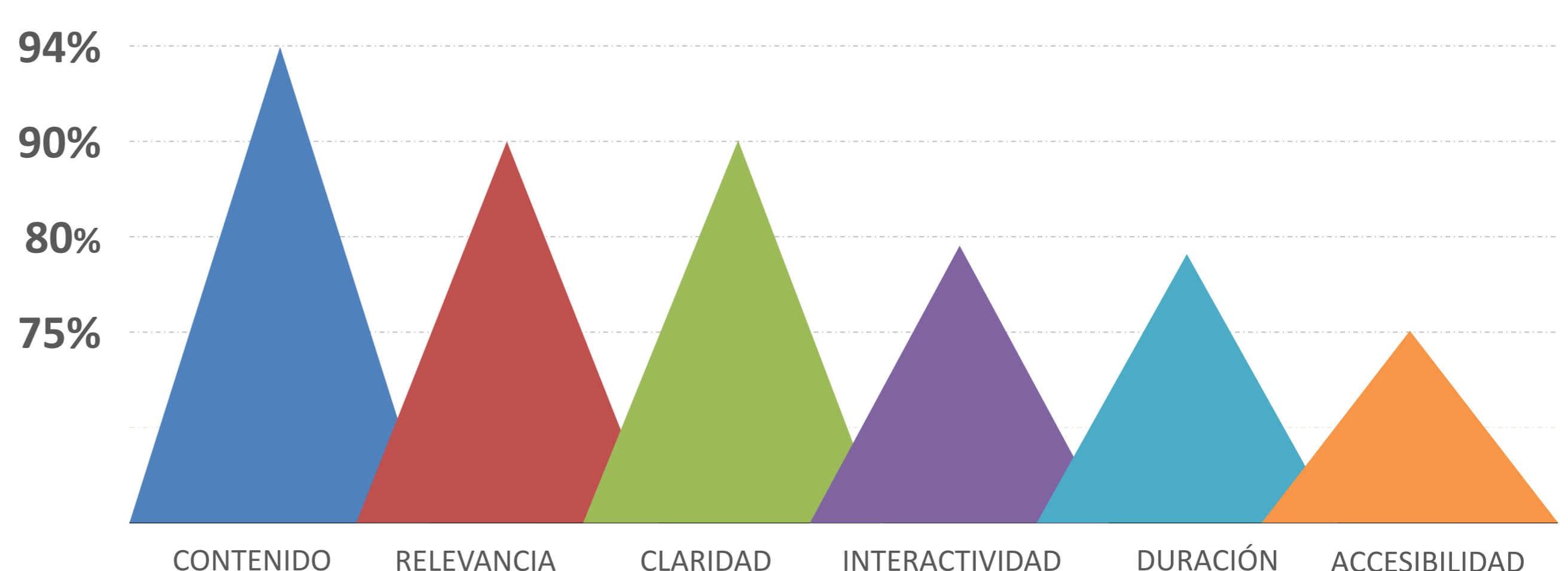
- Introducción a la unidad
- Contenido de la unidad: 
  1. Pautas para visibilizar los procesos.
  2. Recomienda ejemplos para la innovación y automatización de procesos.



- Visibilidad de procesos 
  - 4.1. Visibilidad de limpieza y desinfección
  - 4.2. Visibilidad de la cadena de suministros
  - 4.3. Visibilidad de los espacios de preparación de alimentos
  - 4.4. Información de protocolos: recomendaciones
- Actividad de aprendizaje 4
- Evaluación Unidad 4
- Agradecimiento

## RESULTADOS

Para analizar la efectividad del curso virtual desarrollado, se realizó una ficha de evaluación donde se dividió en subcategorías los criterios propuestos para su validación. El contenido del curso fue validado por expertos en el área de restauración como chefs, consultores de negocios gastronómicos y docentes de escuelas de gastronomía.



## CONCLUSIONES

- El contenido del manual "Aquí Sí" ayudó en la elaboración de un plan de capacitación, abarcando temas sobre las medidas de bioseguridad para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil, de un modo dinámico y eficaz.
- El uso de herramientas tecnológicas permitió la práctica adecuada del plan de capacitación, obteniendo como resultado un prototipo del curso virtual orientado a los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.
- Con la validación del prototipo se concluye que el MOOC no sólo brinda información sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, sino que, crea oportunidades de mejora en la calidad del servicio en los restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.
- El COVID-19 ha generado desventajas en muchos sectores, sin embargo, la educación es uno de los pocos que ha podido adaptarse a la nueva realidad que vivimos. La creación de cursos virtuales se encuentra en tendencia por su accesibilidad y la capacidad de adaptación que tienen los actores involucrados. Debido a esto, la elaboración del MOOC ha sido el inicio de una gama de oportunidades de aprendizaje inclusivo.