



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE TURISMO

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EN LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE
LA CIUDAD DE CALCETA – BOLÍVAR, MANABÍ, ECUADOR**

AUTOR:

JOSÉ DAVID HOLGUIN DELGADO

TUTOR:


ING.NELSON GARCÍA REINOSO, PhD.

CALCETA, FEBRERO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **HOLGUÍN DELGADO JOSE DAVID** con cédula de ciudadanía, **0925446866** declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE LA CIUDAD DE CALCETA - BOLÍVAR, MANABÍ, ECUADOR**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.




JOSE DAVID HOLGUIN DELGADO

C.C 0925446866

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

HOLGUIN DELGADO JOSE DAVID con cédula de ciudadanía, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE LA CIUDAD DE CALCETA - BOLÍVAR, MANABÍ, ECUADOR**, cuyo contenido, ideas y criterios es de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



JOSE DAVID HOLGUIN DELGADO

C.C. 0925446866

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. GARCÍA REINOSO NELSON PhD, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE LA CIUDAD DE CALCETA - BOLÍVAR, MANABÍ, ECUADOR**, que ha sido desarrollado por **JOSE DAVID HOLGUIN DELGADO**, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. GARCÍA REINOSO NELSON PhD.

C.C. 1756366611

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE LA CIUDAD DE CALCETA - BOLÍVAR, MANABÍ, ECUADOR** que ha sido desarrollado por **HOLGUIN DELGADO JOSE DAVID**, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Mg. JOSE RAFAEL VERA VERA

CC: 1313176131

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mg. MARIA VALERIA FERNÁNDEZ

LOOR

CC:1312301169

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mg. JUAN CESAR VILLACRESES VITERI

CC:1104440167

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en el cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

Agradezco a Dios por ser pilar fundamental en la vida, fuente de motivación para crecer espiritualmente y de manera profesional, por brindarme sabiduría, inteligencia y salud para alcanzar mi meta.

A mis padres gracias por su apoyo infinito en los momentos más difíciles del proceso académico y porque nunca dudaron que podía alcanzar mi objetivo.

A mis familiares y amigos de vida que han hecho ameno el andar de la vida, entre risas, consejos y regaños. Gracias por estar presente.

A mis docentes de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ESPAM MFL: Ing. Johnny Bayas; Ing Nelson García; Ing. José Vera; Ing. Luis Andrade; Ing. Blanca Mendoza; Ing. Yadira Párraga; Abogado Juan Villacreses; Ing. María Garzón; Ing. Guillermo Félix; Ing. Gilberto Blanco; Ing. Maribel Mejía; Ing. Columba Bravo; Ing. Fernando Veloz; Ing. María Cárdenas; Ing. María Fernández; Ing. Iván Mendoza, por ser quienes me apoyaron y me dieron muchos ánimos para continuar y no rendirme.

Porque cada uno ha aportado de manera significativa para ser lo que he logrado ser hoy, muy agradecido con ustedes, José Holguín.

HOLGUÍN DELGADO JOSE DAVID

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a primera instancia a Dios por ser el pilar y guía en mi vida, por haberme otorgado la fuerza para cumplir con esta meta. A mis padres; Pastor Baque y Mariana Holguín, a mis hermanos Cristhian, Ana, y Ricardo, y a mis dos sobrinas Sheila y Jelena, esto es por ustedes, que me han brindado el apoyo incondicional y me incentivan a dar con firmeza cada paso en mis días. Este logro más que mío, es nuestro.

A mi tutor, PhD. Nelson García Reinoso por ser el soporte durante el proceso del trabajo de titulación.

JOSE DAVID HOLGUIN DELGADO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	xiii
CONTENIDO GENERAL.....	xiv
CONTENIDO DE TABLAS	xvii
CONTENIDO DE FIGURAS	xviii
RESUMEN	xix
PALABRAS CLAVE.....	xix
ABSTRACT.....	xv
KEY WORDS:	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	4
1.2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	4
1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	4
1.2.4 JUSTIFICACIÓN LEGAL	5
1.3 OBJETIVO.....	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	6
1.4 IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. CALIDAD DE SERVICIO EN EL ECUADOR	7
2.2. SERVICIOS, DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS	8
2.3. CALIDAD DEL SERVICIO, DEFINICIONES Y ELEMENTOS	10
2.4. CALIDAD DEL SERVICIO, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS	11
2.5. MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO	12
2.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS ECUATORIANOS.....	15
2.7. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	17
2.8. CERTIFICACIONES EN CALIDAD DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN	18
2.9. PRÁCTICAS EN LOS RESTAURANTES DEFINICIONES Y CLASIFICACIÓN	20

2.9.1. MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS EN RESTAURANTES. CLASIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.....	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	25
3.1. UBICACIÓN.....	25
3.2. DURACIÓN	26
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.4. ANÁLISIS DE LOS REFERENTES.....	27
3.5. METODOLOGÍA DE ESTUDIO	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. FASE 1. EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN LOS EMPRESARIOS GASTRONÓMICOS (DEMANDA)	35
4.1.1. ASPECTOS TEÓRICOS.....	36
4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS EMPRESARIOS GASTRONÓMICOS DE CALCETA	37
4.2.1. PROCESOS CLAVES DE LOS EMPRESARIOS GASTRONÓMICOS 42	
4.3. TIPOLOGÍAS DE LOCALES DONDE SE EXPENDE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	50
4.4. IDENTIFICAR LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO	60
4.5. ESTABLECER LOS ATRIBUTOS QUE INFLUYEN DE MANERA NEGATIVA EN LA SATISFACCIÓN	62
4.6. ANÁLISIS FODA DE LA RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE CALCETA CANTÓN BOLÍVAR.....	68
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA MATRIZ FODA.....	71
4.7. FASE 2. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN EMPRESARIOS DE CALCETA, CANTÓN BOLÍVAR (OFERTA).....	73
REALIZAR UN ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS	73
4.8. ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTO CRÍTICOS DE CONTROL EN LOS PROCESOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS	77
4.9. INCUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DETERMINANTES EN LOS RESTAURANTES DE CALCETA.....	79
4.10. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS INTEGRANDO TODOS LOS PROCESOS	85
4.11. HIGIENE PERSONAL.....	86
4.12. EQUIPAMIENTO.....	88
4.13. MATERIALES	88
4.14. MANTENIMIENTO	89
4.15. PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA	89
4.16. PROCESO DE ELABORACIÓN.....	91
4.17. PROCESO PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN CRUZADA.....	92
4.18. TEMPERATURAS DE COCCIÓN	93

4.19.	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS PERECEDEROS	93
4.20.	PROCESO EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	95
4.21.	PROCESO DE DESCONGELACIÓN	95
4.22.	PROCESO DE COCCIÓN Y RECALENTADO	96
4.23.	PROCESO DE ENFRIAMIENTO Y CONGELACIÓN	98
4.24.	PROCESO DE DESINFECCIÓN DE FRUTAS Y VEGETALES	99
4.25.	PROCESO DE EMPLATADO Y SERVICIO	101
4.26.	GESTIÓN DEL CONTROL DE LOS PROVEEDORES	102
4.27.	GESTIÓN DE LA TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS	104
4.28.	PROCESO DE CONTROL DE PLAGAS	105
4.29.	PROCESO DE LIMPIEZA	107
4.30.	PROCESO DE DESINFECCIÓN	108
4.31.	PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS	109
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		112
5.1	CONCLUSIONES	112
5.2	RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFÍA		114
ANEXOS		121

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Aspectos importantes en instalaciones de un restaurante/cafetería	25
Tabla 2 Antecedentes Metodológicos para la creación de Manuales de buenas prácticas en restaurantes.	27
Tabla 3 Análisis comparativo de metodologías	31
Tabla 4 Metodología para el diseño del Manual de Buenas prácticas	32
Tabla 5 Tamaño de muestra y muestreo	34
Tabla 6 Datos generales del cantón Bolívar	38
Tabla 7 Actividades Económicas del cantón Bolívar	39
Tabla 8 Delegación del Gobierno Seccional Dependiente	39
Tabla 9 Inspección y control por el ARCOSA	44
Tabla 10 Tipos de establecimientos y servicios	55
Tabla 11 Locales de Alimentos del Mercado Central de Calceta	57
Tabla 12 Establecimientos de Comidas y Bebidas (Restaurantes)	58
Tabla 13 Establecimientos de Comidas y Bebidas (Restaurantes)	60
Tabla 14 Análisis Foda de los establecimientos gastronómicos de Calceta	70
Tabla 15 Valor cualitativo y cuantitativo matriz FODA	71
Tabla 16 Tablas de valores matriz FODA	71
Tabla 17 Análisis FODA	72
Tabla 18 Puntos críticos y peligros en restaurantes de Calceta	79

CONTENIDO DE FIGURAS

Ilustración 2. 1 Hilo conductor de la Investigación.....	7
Ilustración 2. 2 Ciclo PHVA.....	14
Ilustración 3. 1 Mapa del Cantón Bolívar.....	25
Ilustración 4. 1 Procesos de recepción y almacenamiento de mercadería	44
Ilustración 4. 2 Categorías de servicio	61

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo diseñar un Manual de Buenas Prácticas (BMP) para mejorar la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta. La metodología constó de tres fases: la primera implicó la evaluación de atributos de servicio a través de 196 encuestas a visitantes, revelando problemas en calidad, higiene e inocuidad alimentaria. Los datos se analizaron con el programa SPSS versión 23. La segunda fase diagnosticó la gestión de seguridad en la preparación de alimentos en los emprendimientos de Calceta, identificando peligros y no conformidades mediante 53 encuestas a propietarios de restaurantes y una guía de observación. Se evidenció que no se aplicaban las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y que existía desconocimiento sobre procesos para garantizar la seguridad alimentaria. En la última fase, se desarrolló un BMP que integró procesos de seguridad alimentaria con el objetivo de establecer estándares en los restaurantes de Calceta, previniendo la contaminación cruzada y garantizando la seguridad en la preparación, almacenamiento y servicio de alimentos. Los puntos críticos y peligros identificados en el diagnóstico requirieron establecer límites críticos de control, justificando la necesidad de implementar el manual propuesto. Este BMP se presenta como una herramienta integral para mejorar la calidad y seguridad alimentaria, fomentar prácticas responsables y asegurar un entorno alimentario más saludable y confiable en la ciudad.

PALABRAS CLAVE

Manual de buenas prácticas, calidad de los servicios, emprendimientos gastronómicos, seguridad alimentaria.

ABSTRACT

This research aimed to design a Good Practices Manual (GPM) to enhance the quality of services in gastronomic ventures in the city of Calceta. The methodology consisted of three phases: the first involved the assessment of service attributes through 196 surveys with visitors, revealing issues in quality, hygiene, and food safety. The data were analyzed using the SPSS version 23 software. The second phase diagnosed safety management in food preparation in Calceta's ventures, identifying hazards and non-conformities through 53 surveys with restaurant owners and an observation guide. It was evident that Good Manufacturing Practices (GMP) were not applied, and there was a lack of awareness regarding processes to ensure food safety. In the final phase, a GPM was developed that integrated food safety processes with the goal of establishing standards in Calceta's restaurants, preventing cross-contamination, and ensuring safety in the preparation, storage, and service of food. The critical points and hazards identified in the diagnosis required the establishment of critical control limits, justifying the need to implement the proposed manual. This GPM is presented as a comprehensive tool to improve food quality and safety, promote responsible practices, and ensure a healthier and more reliable food environment in the city.

KEY WORDS

Good practices manual, quality of services, gastronomic entrepreneurship, Food safety.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El servicio de alimentos y bebidas prestado a través de los restaurantes, es de especial importancia para el desarrollo de la actividad turística en Ecuador. A lo largo de la historia, la humanidad ha perfeccionado los alimentos aprovechando todos los recursos del mundo. En la actualidad, el hombre ha podido mejorar sus platillos, tanto en sabor como en preparación, gracias a la experiencia, pero también al conocimiento obtenido a través de la investigación (Holguín, 2022).

“Las organizaciones (...) deben entender con la mayor precisión posible lo que los huéspedes esperan de la experiencia del servicio” (Crick y Spencer, 2011, p.466). La investigación de la gastronomía es importante al permitir comprender la forma de generar conocimiento sobre la elaboración de alimentos y sus complejidades, para ello, es necesario comprender los principios de los alimentos, tanto físicos y químicos, también tenemos que basarnos en sus culturas e historias (Staff, 2022).

La calidad se consideraba una ventaja competitiva, pero hoy en día es además una condición necesaria para obtener la aceptación del mercado (Mendocilla et al., 2021). De hecho, varios estudios previos han demostrado que la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, tiene un efecto positivo sobre la satisfacción del cliente y la imagen de la empresa.

Los clientes de hoy tienen una fuerte orientación al valor buscando calidad y un resultado que supere el precio que han pagado por un producto o servicio (Thielemann et al., 2018). La variedad y la calidad de la comida, el servicio, el precio y el ambiente suelen ser el foco principal de los restaurantes (Bichler, et al., 2021).

El interés por la calidad del servicio ha aumentado en la literatura de gestión de marketing, siendo un factor clave para desarrollar ventajas competitivas y garantizar la supervivencia empresarial en un entorno cada vez más cambiante. La calidad en los servicios de alimentación se ha vuelto esencial, y las nuevas formas metodológicas de determinar la calidad del servicio permiten una mejor

representación de los procesos de servicio y ayudan a aumentar las visitas (Bichler, et al., 2021).

Ecuador es un país con una alta mega diversidad biológica, cultural, paisajística, “donde su gastronomía constituye uno de los elementos de estrecha afinidad con el sector del turismo” (García et al., 2022, p.75). Las experiencias gastronómicas representan un componente crucial del turismo, contribuyendo a los gastos turísticos y la satisfacción general de viajar (McKercher et al., 2008). En este contexto, las dimensiones de calidad se aceptan como clave para lograr ventajas competitivas en los servicios de alimentos.

Los restaurantes de comidas típicas en el Ecuador en la actualidad son demandados por turistas locales y extranjeros, sin embargo, se evidencia malas prácticas en las manipulaciones de los alimentos, inadecuados procedimientos de preparación de la comida típica y mala imagen al público, que conlleva a una deficiente calidad del servicio gastronómico (Álvarez et al., 2020).

En la provincia de Manabí la gastronomía se considera privilegiada con la existencia de una gran cantidad de sitios que ponen a disposición de los clientes las bondades culinarias” (García et al., 2022, p.75). Pese al reconocimiento de la comida típica manabita por sus habitantes, existe falta de personal capacitado y especializado, los nuevos emprendimientos y pequeñas empresas no cuentan con empleados capacitados (González, 2015).

En esta perspectiva es indispensable, la capacitación teórica y práctica en las técnicas culinarias cumpliendo con los principios de Higiene y Seguridad Alimentaria que permitan diversificar y elevar la calidad alimenticia de los destinatarios a quienes se sirve, de modo que se brinden alimentos que tengan más consistencia nutricional (Campoverde, 2013).

Por otra parte, en el cantón Bolívar se evidencia la ausencia sobre el control que debe ejercer la autoridad competente en la aplicación de las normas de Buenas Prácticas de calidad en los servicios gastronómicos. Estas malas prácticas no garantizan un buen desenvolvimiento en la preparación de alimentos, lo que conlleva a que pueden causar problemas de salud a los consumidores.

En la actualidad (post COVID-19) la falta de financiamiento es una de las causas de mayor fracaso en el emprendimiento turístico. En el contexto local, las entidades de financiamiento son muy escasas lo que no permite el acceso a financiamiento por lo que los negocios fracasan en poco tiempo (Macias, 2021). De manera simultánea, los ingresos económicos para emprendedores y propietarios de establecimientos de comida tradicional se ven limitados debido a las restricciones sanitarias.

En el territorio los emprendedores gastronómicos requieren de una acción conjunta y focalizada entre varios actores locales, públicos y privados para crear un entorno regional que sea favorable a la actividad emprendedora en general (y en particular a las micro y pequeñas empresas) donde se pueda utilizar de manera eficiente y sostenible los recursos gastronómicos y el dinamismo de las actividades turísticas en el territorio.

El servicio que ofrecen los emprendimientos gastronómicos del cantón Bolívar deben direccionarse al mercado objetivo, que es un consumidor que cada día es más exigente, hecho que obliga a ofrecer servicios de mejor calidad, que respondan a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros, garantizando la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas.

Por lo que el problema científico derivado de la situación problemática planteada se expresa de la forma siguiente: ¿Cómo el diseño de un manual de buenas prácticas permite la mejora de la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta?

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En esta investigación se ha realizado una investigación bibliográfica exhaustiva a través de bibliotecas virtuales y documentos oficiales normativos, artículos y tesis. Por tanto, el proceso de investigación teórica aporta más conocimiento basado en el tema de la gastronomía y el emprendimiento. Contextualiza el tema de las buenas prácticas para la calidad de los servicios gastronómicos, se analizan los preceptos teóricos que representan los procedimientos mínimos exigidos en el mercado nacional e internacional en cuanto a higiene y manipulación de alimentos.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación contextualiza antecedentes para la elaboración de manuales de buenas prácticas en los servicios de alimentos (Oliva del Cid, 2011; Salgado y Castro, 2007; Monroy y Urcádiz, 2019; Viera et al., 2019; Marín, 2020; Galán, 2022). Se ajusta a los métodos ya utilizados para estas propuestas, es por ello que se empleó como técnica de recolección de datos a través de una auditoría de diagnóstico que verificó el cumplimiento de requisitos de buenas prácticas en la manipulación y conservación de alimentos. Se estableció como metodología un estudio de campo, la recolección de datos se efectuó mediante un cuestionario tipo pre auditoría, en la cual participaron un número significativo de emprendedores gastronómicos del territorio que estaban involucrados directamente en el proceso de prestación de servicios de alimentos y bebidas. Por tanto, el proceso de investigación teórica aporta más conocimiento basado en el tema de la gastronomía y el emprendimiento.

1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación brinda a los emprendedores de los restaurantes de alimentos y bebidas del cantón Bolívar un Manual de buenas prácticas, a través del desarrollo de métodos factibles en su aplicación que relaciona, orienta y aporta un conjunto de procedimientos básicos en los procesos gastronómicos, se puntualizan

los principios de organización y responsabilidades que deben cumplirse en todas las etapas, lo que permitirá mejorar la prestación de sus servicios, estar comprometidos con la calidad y, por lo tanto, contar con más clientes satisfechos. De esta forma, se contribuye a lograr que los negocios gastronómicos sean competitivos y sostenibles y que el servicio de calidad sea un sello que lo distingan de sus competidores.

1.2.4 JUSTIFICACIÓN LEGAL

En Ecuador los establecimientos que realicen actividades de elaboración, envasado, almacenamiento y distribución de alimentos para consumo humano deben cumplir con normas de vigilancia y control sanitario. Es por ello, que la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), es la entidad encargada de otorgar el Permiso de Funcionamiento para negocios turísticos y de controlar y vigilar las condiciones higiénico – sanitarias de los productos de uso y consumo humano.

Por otra parte, la Ley de Turismo del Registro Oficial 733-2002 establece un control y regulación permanente a todos los establecimientos que ofrezcan servicios de alimentación. Específicamente, en el Art. 5 “establece las actividades turísticas, y en el literal b) define el servicio de alimentos y bebidas como actividades de prestación de servicios gastronómicos, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos para consumo”. Por tanto, esta base legal vela por el cumplimiento de los principios básicos y prácticas generales de higiene que garantizan que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas para disminuir los riesgos inherentes a la producción y consumo.

1.3 OBJETIVO

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de buenas prácticas para la mejora de la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta.

1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Realizar una evaluación de los atributos del servicio de alimentos en los emprendimientos gastronómicos (demanda).
2. Diagnosticar la gestión de la seguridad en la elaboración de alimentos en emprendimientos de Calceta, cantón Bolívar (oferta).
3. Elaborar un Manual de Buenas prácticas integrando todos los procesos.

1.4 IDEA A DEFENDER

Si se diseña un manual de Buenas Prácticas, entonces es posible mejorar la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo contiene una revisión bibliográfica pertinente con las temáticas bases que sustentan la actual investigación desde sus dos variables que corresponden a los Manuales de buenas prácticas, como variable independiente, por un lado y, por otro lado, en referencia a la variable dependiente que concierne la calidad de los servicios gastronómicos en los emprendimientos turísticos.

El camino seguido para su construcción se sintetiza en un hilo conductor que se presenta en la ilustración 2.1:

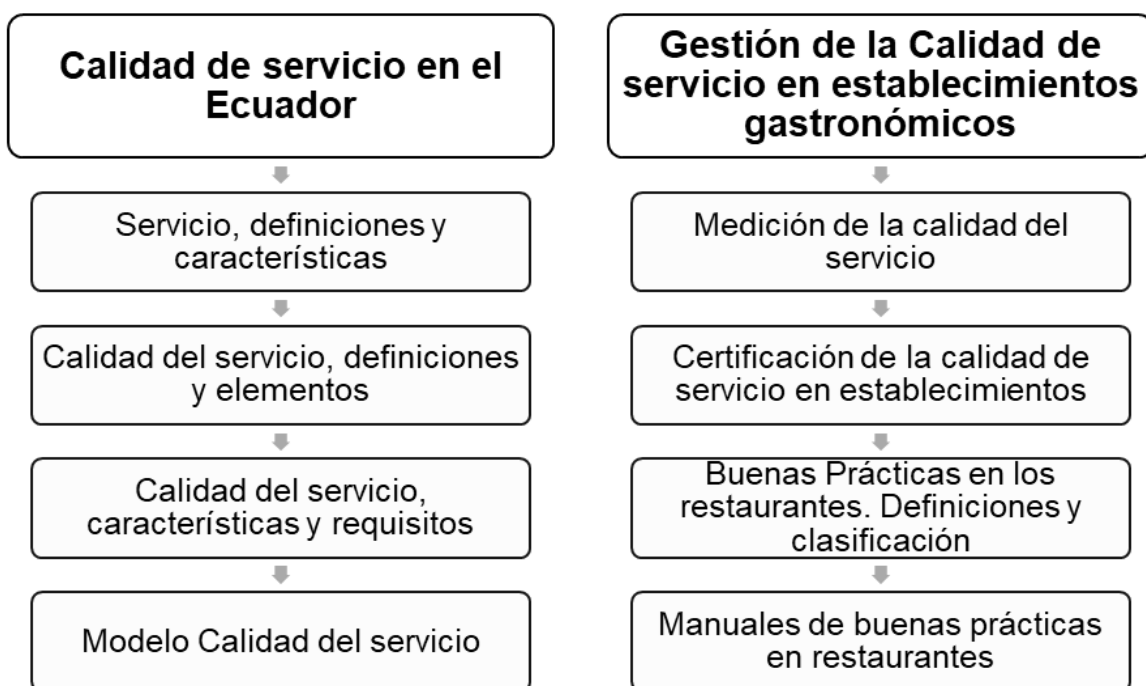


Ilustración 2. 1 Hilo conductor de la Investigación

Fuente: Elaboración propia

2.1. CALIDAD DE SERVICIO EN EL ECUADOR

Este capítulo desarrolla un marco de investigación que tiene como objetivo tratar los diversos antecedentes históricos y conceptos de la calidad del servicio y los constructos de satisfacción del cliente. En este trabajo se desarrollará como el servicio gastronómico puede generar una ventaja competitiva duradera a través de los Manuales de buenas prácticas con el objetivo de brindar un producto y servicio de alta calidad, que permita generar rentabilidad y ser competitivo a nivel nacional, destacando y promoviendo la gastronomía ecuatoriana.

Además, el estudio se centra en validar las dimensiones del modelo SERQUAL, como dispositivo de medición en el servicio de calidad.

Ecuador es un país que tiene una amplia variedad de climas, suelos, productos y culturas en una estratégica ubicación geográfica de América del Sur, distribuida en 4 regiones: Costa, Andes, Amazonía e Islas Galápagos; donde se puede destacar una gran biodiversidad y una distinguida gastronomía, factores determinantes que evidencian sus potencialidades como un Destino Turístico y Gastronómico por excelencia. El Ecuador es un potencial atractivo turístico para el mercado internacional para “resaltar el turismo cultural; este tipo de turismo se explica por el deseo del viajero en ponerse en contacto con otras culturas, aprender costumbres e intercambiar cualquier acto que lleve a un enriquecimiento cultural” (Solano et al., 2017, p. 495). Dentro de tipo de turismo se encuentra el turismo gastronómico, en este caso la motivación del turista el poder conocer y disfrutar los platos típicos de las regiones que se visita (González y Toller, 2010).

Según un estudio del *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM, 2019) Ecuador mantiene una de las tasas de emprendimiento más altas en la región equivalente a un TEA de 36,9%, sin embargo, 8 de cada 10 emprendedores fracasan antes de los 3 años. Por otra parte, el MINTUR (2020) resalta que el sector de servicios en alimentos y comidas muestra un 80% de negocios registrados en el catastro del Ministerio de Turismo, siendo esta tipología de servicio la más frecuente y caracterizada además por pequeñas y micro empresas. Por lo que, contar con una buena ubicación y personal con conocimientos en gastronomía; generaría utilidad suficiente para desarrollar emprendimientos e incluso innovar para mejorar a largo plazo (Solano et al., 2017, p. 495).

2.2. SERVICIOS, DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS

El diccionario de la Real Academia Española define el término "servicio" como derivado del vocablo latino "servitium", relacionado con servir y servicio doméstico, incluso refiriéndose a un conjunto de sirvientes o criados. Sin embargo, en un contexto más amplio, un servicio se caracteriza por ser cualquier acto, actividad o experiencia que una entidad puede ofrecer a otra, siendo de naturaleza intangible

y sin resultar en la propiedad de un objeto, pero generando valor para el destinatario.

“Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias cuantitativas o cualitativas que acompaña a la prestación principal (Berry y Brown, 1989, p.32). En este sentido Uribe (2011) enfatizó que “un servicio es un conjunto de beneficios que un cliente espera además del producto de servicio básico debido a su precio, reputación del mismo” (p. 78). Es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor.

Los servicios son “actividades intangibles, no almacenables, y perecederas” (Solano et al., 2017, p. 497). Desde esta perspectiva, el servicio es un sector económico compuesto por industrias cuyo producto es intangible. En resumen, el servicio “es la energía y la fuerza que toda organización necesita, no solo para quedarse quieta, sino también para iniciar un rápido ascenso a un nivel superior, generando más impulso en la medida en que avanzan hacia esa meta” (Tschohl, 2008, p.7).

La satisfacción del cliente “depende del desempeño percibido de un producto en la entrega de valor en relación con las expectativas de los compradores” (Bowen 2008, p. 303). Siguiendo este enfoque, la satisfacción del cliente debe derivarse de la brecha entre el valor entregado y las expectativas (Thielemann et al., 2018). Varios estudios han indicado que cuando se superan las expectativas del cliente, es más probable que el cliente regrese y se lo cuente a otras personas, creando publicidad de boca en boca y fidelización.

Kotler y Keller (2012) manifiestan que “las percepciones de valor aumentan con la calidad y el servicio, pero decrecen con el precio. La satisfacción es una actitud como el juicio después de un acto de compra. Por su parte, Wu y Liang (2009) descubrieron que el entorno físico es uno de los principales contribuyentes a la satisfacción de los huéspedes. Asimismo, Heung y Gu (2012) confirmaron la relación positiva entre el ambiente del restaurante y la satisfacción del cliente. Para Kotler y Keller (2012) la satisfacción refleja el juicio que una persona se hace del rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas” (p.57).

Es por esto que las decisiones y comportamientos de compra de los clientes dependen principalmente de la evaluación satisfactoria de sus experiencias afectivas generales (con el producto/servicio) y el desempeño de los atributos. Los servicios se caracterizan por ser intangibles (no pueden inventariarse) y heterogéneos (Solano et al., 2017, p. 496). Además, son perecederos, “no pueden devolverse ni revenderse” (Zeithaml y Berry, 2010, p.332).

La gastronomía puede ser un factor clave en la elección del destino. El turismo culinario o turismo gastronómico es el término adoptado más popularmente para describir una forma de turismo que enfatiza significativamente una relación entre el interior y el exterior creada a través de la comida como cultura. Se define como una actividad de investigación y descubrimiento de la cultura y la historia a través de la comida, que influye en la formación de experiencias inolvidables. En la actualidad es un segmento importante en el desarrollo del turismo a nivel mundial es la gastronomía.

El turismo gastronómico es un agente destacado en la dinamización económica del destino “motivo por el cual es importante desarrollar diferenciadores en el producto y en el servicio que presta nuestra empresa” (Solano, et al. 2017, p.76).

La gastronomía de un destino turístico juega un papel importante en el análisis y determinación de la satisfacción que siente el turista en su viaje. Por lo que brindar una buena atención al cliente en restaurantes es una estrategia de negocio determinante (Verdezoto, 2016, p.65). Es por ello fundamental investigar para detectar estas necesidades y tendencias en los consumidores. Esto ayudará a conformar una oferta de bienes y servicios adecuados que tendrán efectos positivos en la hospitalidad, que es un factor trascendental en la satisfacción de los turistas.

2.3. CALIDAD DEL SERVICIO, DEFINICIONES Y ELEMENTOS

Las definiciones de calidad son variadas y han ido evolucionando a lo largo del tiempo, esto quiere decir que hablar de este concepto no es más que hablar de satisfacción, cero defectos y fidelización del cliente, es decir proceso de mejora continua. La calidad del servicio se puede definir como la impresión general del cliente de la relativa inferioridad/superioridad de la organización y sus servicios.

La calidad del servicio es vital en cualquier organización empresarial ya que determina la caída o el éxito del negocio. Parasuraman et al. (1985) introdujeron un modelo que permite medir la percepción de la calidad del servicio de los consumidores, de modo que " las percepciones de la calidad del servicio resultan de una comparación de las expectativas del consumidor con el desempeño real del servicio ".

La calidad de los productos o servicios es importante en todas las áreas de negocio. La calidad de los servicios de atracción turística, la singularidad y el alto valor son la base para que los turistas vuelvan a visitar un destino. Tomando en cuenta las definiciones propuestas, "los clientes tienen la necesidad de que un producto o servicio cuente con un conjunto de ciertas características" (Solano et al., 2017, p. 496). Las instalaciones de los visitantes, en términos de acceso a los sitios turísticos, y el atractivo afectan directamente su índice de satisfacción.

En el turismo, la calidad se crea mediante la entrega de servicios sobresalientes en términos de hospitalidad, cortesía, alojamiento eficiente, comida e instalaciones recreativas (Gallarza, Ruiz-Molina y Gil-Saura, 2016). Las exigencias de los consumidores deben ser atendidas con calidad; y "a través de procesos eficientes a un coste mínimo y a la vez sin disminuir la imagen de sus productos" (Solano et al., 2017, p.496).

2.4. CALIDAD DEL SERVICIO, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS

La calidad del servicio es un proceso de evaluación, donde los clientes evalúan si el nivel de servicio entregado cumple con sus expectativas. La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Por lo tanto, un servicio de calidad se puede realizar brindando servicios excelentes por parte de recursos humanos competentes, que estén respaldados por una infraestructura o instalaciones adecuadas capaces de brindar valores positivos. "Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas del servicio" (Solano et al., 2017, p. 498).

Para cumplir con las expectativas del consumidor según Requena y Serrano, 2007, se debe medir la calidad bajo ciertos criterios: a) Enfoque al cliente; b) Existencia de liderazgo; c) Activa participación del personal; d) Enfoque de los distintos procesos; e) Mejora continua; y f) Toma de decisiones basadas en hechos.

La implementación de la gestión de la calidad dentro de la organización implica el desarrollo de procesos, estructuras, métodos, etc., mediante los cuales se logran sistemáticamente la planificación, la ejecución, el control y la mejora de la calidad. Por tanto, la gestión de calidad combina compromiso, disciplina y un esfuerzo creciente de todos los involucrados para mejorar continuamente todos los procesos. Para eso, los emprendimientos necesitan mejorar sus estructuras organizativas, conocimiento, establecer políticas y programas de calidad, medir la satisfacción de los clientes y establecer programas para la seguridad de los productos.

2.5. MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Se considera como modelo que sirve como guía para el diseño, manipulación e implementación de un servicio o producto utilizado por los gerentes de empresas para crear planes de trabajo que deben seguir para asegurar el logro de las metas organizacionales, a través de un modelo se pueden identificar una serie de características para mejorar la atención del cliente y optimización de procesos (Intriago y Mendoza, 2017).

Lo primero que se propuso fue el modelo de calidad de servicio percibida por el cliente, donde por primera vez se exploraba el concepto (Tóala y Hinojosa, 2021). Stevens et al. (1995) propuso un instrumento para medir la calidad del servicio en la industria restaurantera llamado DINESERV. Basado en el modelo de calidad de servicio SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), con 22 preguntas de cinco dimensiones (fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía) (Zeithaml et al., 1988). “El modelo estadounidense considera a las expectativas del cliente, la calidad percibida y el valor percibido como impulsores de la satisfacción del cliente” (Tóala y Hinojosa, 2021, p.149).

Otros instrumentos relacionados con la industria restaurantera han sido diseñados e investigados en la literatura. Por ejemplo, Raajpoot (2002) introdujo TANGSERV

como una escala que incorpora una medida de los elementos tangibles y sociales de la experiencia gastronómica a través de tres dimensiones (disposición y diseño; producto y servicio; y ambiental y social).

Una gran cantidad de estudios destacaron el papel de la calidad del servicio, la calidad de los alimentos y la calidad atmosférica/ambiental para los emprendimientos de servicio de alimentos (Bichler, et al., 2021). En este contexto, los enfoques relacionados con SERVQUAL, plantearon cinco dimensiones para medir la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibles y seguridad, lo que propició una contribución significativa a la investigación del consumidor en la industria de servicios. Actualmente, estas cinco dimensiones siguen jugando un papel esencial en la explicación de la calidad del servicio.

La norma ISO 9001 es una normativa de carácter general que contiene requisitos para atender a los más diversos sectores, es necesario, una vez adoptada por la industria alimentaria, algunos aspectos pueden ser considerados en algunos casos insuficientes. Es por ello que posteriormente con el objetivo de armonizar a nivel internacional, las diversas directrices relacionadas con los sistemas de seguridad alimentaria, se desarrolló la ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria - Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. Esto aplica los principios de un plan de programas de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) junto con requisitos previos, como buenas prácticas de fabricación (GMP) y buenas prácticas de higiene (GHP).

Entre otros de los modelos de medición para la calidad del servicio, “destaca el propuesto por la escuela nórdica, también conocido como modelo de la imagen, que relaciona la calidad con la imagen corporativa” (Solano et al., 2017, p. 499). Plantea que la calidad percibida por los clientes es técnica (qué se da) y funcional (cómo se da). En resumen, “el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa” (Crönroos, 2008, p.35).

El modelo de calidad de servicio se considera como una representación reducida de la realidad, que toma en cuenta varios elementos para lograr resultados

positivos, para esto es necesario considerar el ciclo PDCA (Plan, Do, Control and Act) de Deming o también llamado Deming Circle PDCA (ilustración 2.2), ya que es de gran utilidad para ejecutar proyectos de mejora de la calidad y productividad en cualquier nivel jerárquico en la organización (Gutiérrez, 2010).

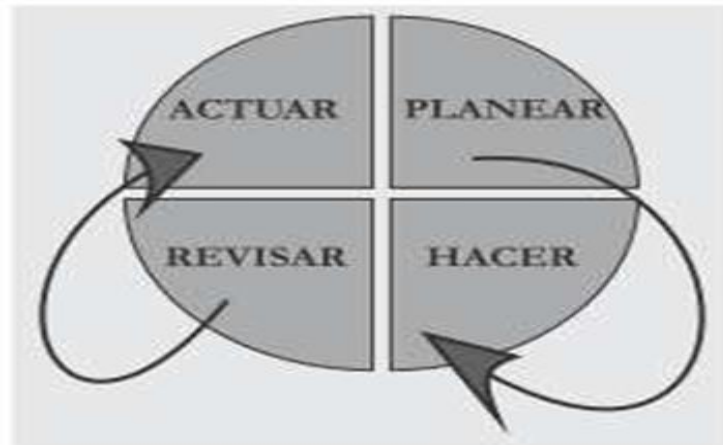


Ilustración 2. 2 Ciclo PHVA

Fuente: Tomado de Carro & González Gómez (2012)

El modelo SERVQUAL ha sido uno de los modelos más utilizados para la evaluación de la calidad en diferentes tipos de servicios y en diferentes contextos “permite la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente” (Solano et al., 2017, p.500). Las cinco dimensiones del modelo son: 1) Confianza o empatía; 2) Fiabilidad; 3) Responsabilidad, 4) Capacidad de respuesta, y 5) Tangibilidad.

La medición de la calidad del servicio, “siempre tiene como objetivo proveer información útil para lograr la satisfacción del cliente” (Solano y Uzcátegui, 2016, p.35). Para evaluar la calidad percibida se debe definir la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido (Zeithaml y Parasuraman, 1985). En esta línea según Kotler (2006), es medir “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto” (p.56). En otras palabras, se produce una disconformidad positiva si la calidad de servicio percibida supera las expectativas del cliente, lo que significa que el cliente está satisfecho. Sin embargo, la disconformidad negativa ocurre si la calidad del servicio percibida cae por debajo de las expectativas del cliente, lo que significa que el consumidor está insatisfecho

(Namkung, 2008). En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente “es un requisito para ganarse posicionamiento en el mercado meta, el éxito competitivo y la perdurabilidad en el mercado” (Solano et al., 2017, p.500).

2.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS ECUATORIANOS

La cocina local es un conjunto de representaciones, creencias, conocimientos, prácticas y aprendizajes heredados asociados a la comida y compartidos por individuos de una determinada cultura o grupo social. Según el diccionario de Cambridge, la gastronomía se puede definir simplemente como el arte y el conocimiento involucrados en preparar y comer una buena comida. La alimentación y la gastronomía han mostrado su impacto potencial, teniendo un papel complejo y esencial para contribuir al desarrollo sostenible, a nivel local y global, con un gran impacto social, ambiental y económico (Rinaldi, 2017).

Los estudios existentes en hospitalidad corroboran que para que los restaurantes logren una ventaja competitiva en un entorno impredecible, dinámico e intensamente competitivo, existe la necesidad de formular e implementar una estrategia competitiva bien posicionada. La competitividad en el servicio de alimentos y bebidas se sustenta tanto en los activos tangibles (ubicación, tamaño, equipamiento, etc.) como intangibles (imagen, reputación, y la calidad). Adicionalmente, es importante capacitar e incorporar a los pobladores locales para que brinden a todos los visitantes un servicio o producto de calidad.

Actualmente, la calidad del servicio es considerada la parte principal de la satisfacción del cliente, debido a que a medida que el mundo se desarrolla, las exigencias de los consumidores aumentan, por lo que la calidad debe adaptarse a las necesidades de cada persona en el sector de alimentos y bebidas ecuatoriano (Patricio Andrés, 2019).

Ser competitivo significa lograr diferenciación en un mercado. La estrategia de diferenciación implica realizar actividades que distingan los servicios de la empresa de otros actores del mercado (Porter, 2008). Acquah et al. (2008) afirman que cuando se exhiben imágenes de marca, tecnología, servicio al cliente, ambiente y

otras características atractivas de una organización para crear singularidad y valor para los clientes, se realizan estrategias de diferenciación. “Las áreas de la diferenciación pueden ser: producto, distribución, ventas, comercialización, servicio e imagen” (Porter, 1980, p.48).

De acuerdo a estas necesidades, varios autores han centrado sus esfuerzos en el seguimiento de la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del servicio en los centros turísticos ecuatorianos, combinando el enfoque de producto con el de servicio considerando que cada uno es interdependiente para lograr la calidad esperada.

De esta manera, los emprendimientos del sector de restaurantes que establezcan como objetivo mejorar la calidad del servicio, requieren de mejorar el servicio de atención al cliente y la singularidad del producto. Para ello se requiere reconocimiento de marca, servicios estándar personalizados y el logro de alta calidad a través de la consistencia en la prestación de servicios y la provisión de un entorno agradable (Berman, 2005), esto contribuiría en gran medida a mantener a los clientes.

Según Cantillo (2006) El gobierno juega un importante papel en cuanto a la competitividad empresarial “al crear leyes, normas y programas de soporte que impulsen los diferentes sectores a la innovación y a la creación de empresas” (p.74). Para Solano et al. (2017) existen seis puntos para medir la competitividad: “1) liderazgo de alta gerencia; 2) la innovación tecnológica; 3) ideas de mejoramiento (innovación); 4) Involucrar a los clientes; 5) Trabajo de equipo y consultorías; 6) valorar la experiencia de aprendizaje, identificar fortalezas y debilidades” (p. 495).

En la región latinoamericana, algunos países han buscado posicionarse como destinos turísticos, utilizando la gastronomía como canal para comunicar la cultura, los recursos naturales y la historia. La gastronomía permite una identificación en su entorno y a nivel de comunidad. La industria gastronómica compite cada vez más con la oferta nacional e internacional a nivel regional. Por lo tanto, los establecimientos de alimentos deben implementar componentes diferenciadores para agregar valor al servicio y al producto final entregado “En muchos países la gastronomía ha repercutido no solo en la satisfacción de clientes, usuarios o

consumidores sino también en la lealtad y fidelización de estos” (Montesdeoca et al., 2019, p.292).

En Ecuador, la gastronomía se ha visto enriquecida por la pluriculturalidad, la diversidad de climas, así como la variedad de especias y productos que existen en el país. “Esto se debe principalmente a una identidad cultural de cada una de las cuatro regiones del país, reconocida por la región Costa, Sierra, Oriental e Insular (Galápagos)” (Montesdeoca et al., 2019, pp.292-293). Cada una de estas identificadas por tradiciones culinarias, comidas típicas y tradiciones que la representan como un atractivo de la zona. La industria de alimentos y bebidas en el país cuenta con una normativa que permite realizar actividades productivas y comerciales dentro de un marco legal para garantizar el autoabastecimiento alimentario.

2.7. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

En la actualidad, medir el nivel de satisfacción de los clientes es de vital importancia para las empresas de servicios. En la industria alimentaria la medición y control de la calidad debe cumplir con algunas acciones específicas. Entre ellas “garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias y los requisitos de cumplimiento de la legislación, incluso con respecto a las normas de seguridad alimentaria” (Montesdeoca et al., 2019, p.292). Se necesita verificar con eficacia las acciones en el proceso de alimentos por parte de las empresas

La gestión de la calidad aplica sistemas y herramientas que tienen por objeto ayudar a la aplicación de una forma orientada a la calidad para mejorar el producto y el proceso, aumentando los niveles de calidad empresarial y asegurando la satisfacción del cliente. “Las exigencias del mercado hacen que predomine cada vez más la importancia de conocer, responder y satisfacer las necesidades del cliente denotando que la excelencia en el servicio se vea reflejada en una ventaja competitiva” (Concha, 2010, p.2). Existen además herramientas que permiten medir la calidad del servicio de una empresa a “través del comportamiento de los clientes o consumidores, dando como resultado evaluar la satisfacción de los clientes a través de sus percepciones y expectativas” (Montesdeoca et al., 2019, p.294).

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un sistema basado en la prevención de riesgos para la industria para producir alimentos seguros para los consumidores. El HACCP implica un análisis completo de los peligros en los sistemas de producción, manipulación, procesamiento y consumo de un producto alimenticio. HACCP es ampliamente reconocido como el mejor método para garantizar la seguridad del producto y está siendo reconocido internacionalmente como una herramienta para controlar los peligros de seguridad transmitidos por los alimentos (Liboreiro, 2012).

2.8. CERTIFICACIONES EN CALIDAD DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Certificaciones para demostrar y exigir calidad. La calidad es un componente clave del desarrollo del servicio, y darla a conocer es una ventaja competitiva para los comerciantes y una ventaja para los consumidores (acreditacion.gob.ec 2018). La certificación es un procedimiento mediante el cual se evalúa si el servicio o producto cumple con los requisitos definidos según estándares. Constituye un mecanismo para que los emprendedores perfeccionen y aprendan las buenas prácticas para gestionar sus procesos, de manera más eficiente.

Los negocios de alimentos para mantener su continuidad en el mercado dependen en lo fundamental de tres variables: crear y optimizar una gestión; satisfacer las necesidades de los clientes; y la adaptación a los cambios del mercado. Las normas que establecen las denominadas Buenas Prácticas de Manufactura involucran requisitos para las instalaciones de la industria, pasando por estrictas normas de higiene personal y limpieza del lugar de trabajo hasta la descripción por escrito de todos los procedimientos involucrados en el producto.

Con una certificación apropiada en cumplimiento con los requisitos y reglamentos técnicos vigentes facilita el acceso a nuevos mercados. La certificación es opcional, pero puede ser obligatoria si los países exigen la certificación como prueba de la calidad e inocuidad del producto para el consumo interno, la exportación y la importación. Se requieren diferentes certificados según la normativa de cada país.

Obtener un certificado de calidad no solo es una ventaja para los comerciantes al

mejorar la imagen y reputación de su organización, sino que también es una ventaja para los consumidores, porque tienen información real sobre el producto o servicio para tomar una decisión de compra, tienen más confianza para usarlo o consumirlo y pueden utilizar canales de comunicación más efectivos para presentar una queja con el fabricante o proveedor y responder consultas satisfactorias. o proporcionar sugerencias para mejorar el servicio al cliente.

Las certificaciones en calidad de servicio en restauración y en bares. Asegurar la calidad y salubridad de los alimentos que una empresa brinda a sus clientes debe ser una prioridad. Para ello, es necesario implementar un sistema de gestión de alimentos que ayude a gestionar los alimentos desde la compra y el almacenamiento hasta el consumo (ISQ, s.f.)

Por eso es importante que todos los empleados se involucren y conozcan la norma de seguridad alimentaria ISO 22001, que contiene las reglas a seguir. También proporciona una etiqueta de calidad oficial que certifica que la instalación cumple con el estándar. La "Q de Calidad Turística" es otra regla de calidad que, cuando se implementa, ofrece a las instituciones prestigio y una mejor imagen frente a sus clientes.

Existe una amplia selección de sistemas de gestión de calidad muy adecuados para implementar en un restaurante o bar. Los establecimientos que cuenten con uno de estos sin duda administrarán mejor sus recursos, optimizarán procesos y serán más competitivos. Dentro de algunas normativas recomendadas para evaluar la calidad de los servicios en emprendimientos, se encuentran:

- **ISO 9001 (Gestión de la calidad).** Esta norma logra estandarizar la gestión de los procesos de los servicios prestados y lograr un mejor control sobre los mismos. Esto permite implantar en la empresa un ciclo de mejora continua y cumplimiento de la legislación vigente.
- **ISO 1 001 (Gestión Ambiental).** Esta norma está diseñada para lograr un equilibrio entre la rentabilidad y la reducción del impacto ambiental, evitando multas. También ayuda a lograr ahorros de costos a través de un uso más eficiente de los recursos naturales como la electricidad, el agua y el gas.

- **ISO 22001 (Gestión de Alimentos).** Es muy recomendable que las empresas, y especialmente las turísticas, implementen sistemas basados en HACCP (Análisis de Puntos Críticos). HACCP es un sistema de control que asegura el control de peligros microbiológicos, físicos o químicos.
- **Q DE CALIDAD TURÍSTICA.** La gran ventaja de este sistema de gestión es que se crean estándares de calidad “Q de Calidad Turística” específicos para cada sector (hotelería, restauración, campos de golf, agroturismo, campings, etc.). Se convierte en una especie de ISO 9001, especializada y personalizada para cada empresa turística.
- **SICTED.** Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por el Instituto Español de Turismo (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en colaboración con las comunidades autónomas. Está diseñado para la industria de viajes.

2.9. PRÁCTICAS EN LOS RESTAURANTES DEFINICIONES Y CLASIFICACIÓN

El programa de Buenas Prácticas de Manufactura está compuesto por un conjunto de principios y reglas que debe adoptar la industria de alimentos para asegurar la calidad sanitaria de sus productos. La gastronomía está asociada al turismo, y representa un tercio del gasto turístico (Leal, 2015).

Todo se encuentra “el turismo está incrementándose cada vez más y es la tradición cultural que se adquiere día a día en la comida típica y tradicional la que desarrolla la identidad y permite establecer diferencias entre los lugares” (Richards, 2002, p.22). La restauración pertenece al sector terciario (los servicios). “Se puede definir como la actividad que presta servicio de comida y bebida” (Viera, 2019, p.24). Las empresas de restauración deben “buscar satisfacción de las necesidades de los clientes, y ofrecer un alto nivel de calidad del servicio, para lo cual es esencial superar las expectativas que tiene el cliente” (García et al., 2006, p.56). Por ello, ofrecer un servicio de calidad y una comida excelente se han convertido en factores clave para el éxito de los establecimientos gastronómicos ya que se conseguirá tanto la satisfacción como la fidelización de los clientes.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) se encarga de la elaboración de las normas internacionales. “Su principal objetivo es fijar las condiciones mínimas del sistema de calidad de una empresa y de esta forma garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados para sus productos” (Griful, 2005, p.45).

A medida que el turismo crece, “la oferta gastronómica necesita ampliarse para poder ofrecer distintas opciones culinarias que deleiten al turista” (Viera, 2019, p.23). En esta línea Sánchez y Martínez (2017) refieren que “la importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos es ofrecer al mercado alimentos que brinden la seguridad óptima al ser consumidos” (p.89). Para lograr esto una empresa alimentaria deberá cumplir con las siguientes condiciones: “1) Mantener buenas prácticas higiénicas; 2) Verificar continuamente las prácticas higiénicas; y 3) Considerar la calidad como elemento fundamental para competir en el mercado” (Sánchez y Martínez, 2017, p.90).

La seguridad alimentaria busca “eliminar o reducir los posibles riesgos para la salud del consumidor, y para ello es necesario que se cumplan las normas establecidas, y buenas prácticas de higiene en todas las fases de producción, transformación y distribución de los alimentos” (Caro y Martínez, 2018, p.23). En la actualidad, la aplicación de las buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes ha sido un tema de poca discusión en Ecuador, y en base a los antecedentes encontrados, se puede concluir la poca información que existe sobre esta normativa para propietarios y los que trabajan en estos comedores según (Lafebre, 2017).

Hay seguridad de los alimentos cuando “todas las personas tienen acceso físico y económico a una cantidad suficiente de alimentos sanos y nutritivos que cubran sus necesidades y gustos, y les permitan tener una vida activa y sana” (Viera, 2019, p.24). Cada país debe adoptar una estrategia acorde con sus recursos que le permita lograr sus objetivos. La legislación ecuatoriana se rige por el Código de Salud y su correspondiente reglamento para evaluar la calidad e higiene de los alimentos. Este código establece “las actividades que deben llevarse a cabo para poder ejercer el control dentro de las etapas de producción, transporte,

almacenamiento y expendio, y los aspectos relacionados con el registro sanitario” (Loma y Rodríguez, 1999, p.67).

En Ecuador en los últimos tiempos se han publicado una amplia gama de normas técnicas que sirven de guía para el sector alimenticio. Consecuentemente, el Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN), ha publicado entre ellas “las normas de calidad para la aplicación de sistemas de calidad, el Código de Buenas prácticas de Higiene, y las normas de producto de conservas de frutas y vegetales y enlatados de pescado” (Viera, 2019, p.26). Sin embargo, no ha sido hasta ahora que existe una mayor concientización en cuanto al tema de la calidad, “tal es así que la mayoría de las industrias del sector alimentario han comenzado a aplicar programas de buenas prácticas de manufactura” (Viera, 2019, p.26).

2.9.1. MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS EN RESTAURANTES. CLASIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS

Los manuales de buenas prácticas están destinados principalmente al área de producción (cocina), cubriendo todos los aspectos relacionados con sus condiciones higiénicas y de transformación. Con esto se busca mejorar las características de manipulación e infraestructura que permitan ofrecer un producto que satisfaga las necesidades exigidas por el consumidor según (Andrade y López Trujillo, 2013).

Un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (en lo adelante, BPM) es un conjunto de estándares y registros que describen cómo realizar tareas de producción de manera higiénica y estandarizada, lo que permite a las empresas de alimentos brindar un producto o servicio seguro y de alta calidad al consumidor.

El manual se plasma todo lo relacionado con buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos, desde programas de limpieza y desinfección, registro de formato, procedimientos y más, y está adaptado a los procesos de cada establecimiento y productos que ofrece.

Las buenas prácticas de fabricación incluyen pautas utilizadas específicamente para reducir y controlar los riesgos de contaminación. Se emplean en toda la

cadena de producción de los mismos, incluyendo materias primas, el procesamiento, el embalaje, el almacenamiento, los operadores y el transporte, entre otras.

La Buenas prácticas de manufactura “se refiere a tener procedimientos, escritos, al seguimiento de ese procedimiento, a llevar informes y registros de lo realizado” (Buzzi, 2010, p.112). La metodología permite evidenciar el cumplimiento de la normativa y dar seguimiento los procesos de elaboración de los alimentos, adoptando como aspecto clave la documentación. Los procesos que abarcan son los siguientes: Instalaciones, Equipos y utensilios, Personal, Materia prima e insumos, Operaciones de producción, Envasado, etiquetado y empaquetado, Almacenamiento, distribución, transporte y comercialización, Aseguramiento y control de calidad.

Su aplicación incluye el desarrollo de una cultura de higiene y uso correcto entre todos los participantes en el proceso productivo: personal, instalaciones, equipos y proveedores. Además de ser una garantía de que los productos que se ofrezcan en los establecimientos sean elaborados con un alto nivel de seguridad. Por otro lado, las buenas prácticas de manufactura son fundamentales para establecer un sistema de Análisis de riesgo y puntos críticos de control (HACCP).

Según Armendáris Sanz (2011), la conservación de los alimentos depende de la comestibilidad de su sabor, y sus propiedades nutricionales. Esto implica que debe inhibir el crecimiento del microorganismo y retrasar la oxidación de las grasas, lo que hace que los alimentos se pongan rancios.

El proceso de conservación del calor de los alimentos es el método y la tecnología más comúnmente utilizados para lograr una larga vida en la actualidad. Su finalidad es destruir, total o parcialmente, las enzimas, los microorganismos y toxinas, cuya presencia o proliferación podría alterar el alimento en cuestión o hacerlo no consumible para el ser humano.

Según Serrano (2006), la cadena alimentaria son todos los puntos por los que pasa el alimento desde la compra hasta el consumidor, incluyendo el almacenamiento, transporte, recepción, procesamiento y contacto con el consumidor final (tabla 1).

Tabla 1 Aspectos importantes en instalaciones de un restaurante/cafetería

Ubicación del lugar de preparación	“Es importante que cada zona de preparación, almacenamiento, limpieza, colocación de desechos estén ubicados en un lugar de modo que se evite la contaminación y permita que el personal tenga un mejor desenvolvimiento” (León, 2019, p. 19).
Material de construcción	“El material utilizado en piso debe ser antideslizante, paredes y techos deben ser de material liso o fácil de limpiar, verificando que no exista ningún hueco por donde se puedan esconder algún tipo de plaga” (León, 2019, p. 19).
Iluminación y ventilación	La iluminación debe ser buena, “siendo una mínima de 600 lux con el fin de aumentar la visibilidad. La ventilación debe ser la adecuada para que no exista sobrecalentamiento, lo recomendable es contar con extractores de humo para que mitiguen el calor, polvo y humo” (León, 2019, p. 19).
Procedimiento para limpieza y desinfección	Se necesita una trampa de grasa, “para evitar inconvenientes en la zona de manejo de aguas residuales. Se puede hacer uso de vapor o agua caliente por encima de 80 °C que también cumple la función de desinfección” (León, 2019, p. 19). La superficie de parrillas debe ser fregada con un cepillo acompañado del uso de agua y detergente
Ubicación de equipos	Los equipos deben ser montados sobre ruedas en las operaciones de preparación de alimentos. “Para la adquisición de equipos o utensilios de cocina es primordial considerar aspectos como espacio disponible, la cantidad de recepción de materia prima, la cantidad de alimentos a almacenarse, entre otros” (León, 2019, p. 19).

Fuente: ARCSA (2015).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La investigación se realizó en la ciudad de Calceta, cantón Bolívar. Se aplicó el método científico con un enfoque descriptivo, ya que permitió identificar los aspectos generales y definiciones de la gestión de la calidad y la buena práctica de manufactura, que luego fueron analizados e interpretados de acuerdo con la naturaleza del problema. El nivel descriptivo tiene como fin brindar información sobre cómo, cuándo, dónde y qué va relacionado relativamente con el problema. Esta investigación se la realizó mediante una triangulación de técnicas investigativas como la encuesta, que fue dirigida a turistas y visitantes a la ciudad, y a los propietarios de emprendimientos gastronómicos con esto se verificó la aplicación de buenas prácticas y otros aspectos que permitió evaluar la calidad de los servicios gastronómicos que existen en Calceta.

3.1. UBICACIÓN

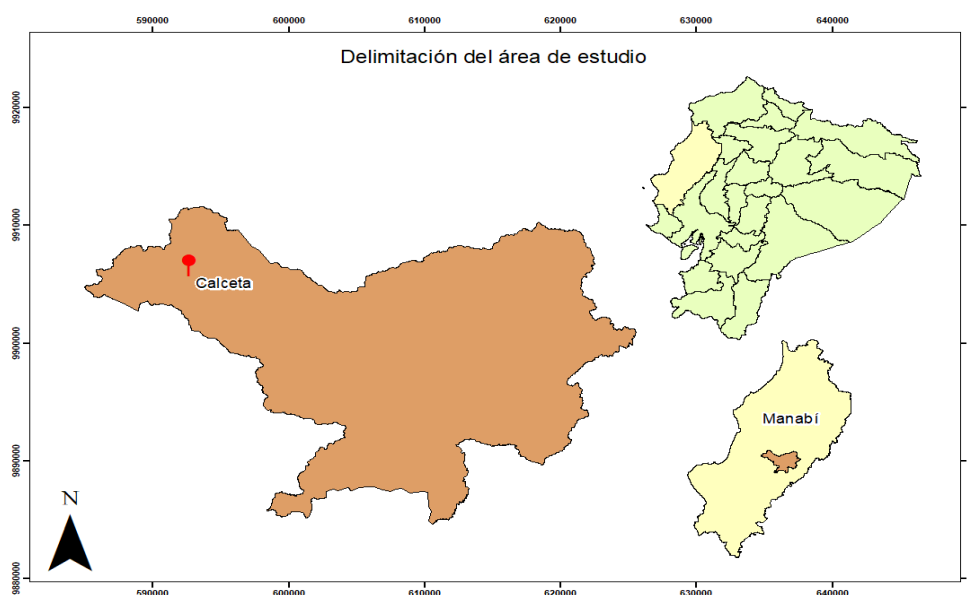


Ilustración 3. 1 Mapa del Cantón Bolívar

Fuente: Elaboración propia

El cantón Bolívar “ubicado en América del Sur, en Ecuador, en la provincia de Manabí: su posición astronómica es 0 grados, 50 minutos y 39 segundos de latitud sur y 80 grados, 9 minutos y 33 segundos de longitud oeste” (Garcia et al., 2019, p.51). Como límites tiene: Norte: Portoviejo Sur: Portoviejo y Junín Este: Pichincha Oeste: Tosagua.

Su división política consta de dos parroquias, una es urbana: Calceta y dos rurales: Quiroga y Membrillo. Su población es de 18550 habitantes hasta el 2020 (INEC, 2021) y “las principales actividades productivas son ganadero y agrícola favorecido por su clima, que varía entre verano cálido seco e invierno cálido lluvioso con temperaturas entre 24 °C y 36 °C” (Garcia et al., 2019, p.886).

3.2. DURACIÓN

La investigación se desarrolló desde el 24 de abril del 2023 hasta el 20 de octubre del 2023, que corresponden a 27 semanas para la ejecución de la presente investigación.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con el objetivo de realizar un análisis de antecedentes metodológicos en función del tema de estudio, se utiliza un análisis teórico descriptivo a través de una matriz de integración de criterios. En la tabla 2, se presenta primeramente un resumen de las diferentes fases o etapas enunciadas en los antecedentes metodológicos descritos.

Tabla 2 Antecedentes Metodológicos para la creación de Manuales de buenas prácticas en restaurantes.

Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes (Salgado y Castro, 2007).	Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para el restaurante central del Itra Petapa (Oliva del Cid, 2011).
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico visual 2. Detectar los puntos débiles de los programas de <i>buenas prácticas de manufactura</i>, 3. Realizar un perfil sanitario (representación gráfica del cumplimiento de las <i>buenas prácticas de manufactura</i>), 4. Identificar los puntos críticos 5. Establecer la secuencia de fases para desarrollar el proyecto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico en el área de elaboración de alimentos, 2. Determinar los puntos críticos de control en las áreas de proceso, 3. Elaborar la guía de implementación de buenas prácticas de manufactura.
<p>El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador (Viera et al., 2019).</p>	<p>Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México (Monroy y Urcádiz, 2019).</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis de peligros e identificar las medidas preventivas. 2. Determinar los puntos críticos de control. 3. Establecer límites críticos. 4. Establecer un sistema de control. 5. Establecer las acciones correctivas. 6. Establecer procedimientos de verificación. 7. Establecer documentación para todos los procedimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico para valorar la calidad del servicio. 2. Valorar las dimensiones de la calidad del servicio. 3. Valorar la Satisfacción del Cliente.
<p>Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) para el control de la inocuidad alimentaria del servicio de alimentación del restaurante In Avanti (Marín, 2020).</p>	<p>Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del distrito de Huaraz - Ancash (Galán, 2022).</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico 2. Identificar inconformidades en los procesos de servicio de alimentos. 3. Identifica los puntos más relevantes requeridos para trabajar en la elaboración del manual de BPM 4. Elaborar el Manual de Buenas prácticas integrando todos los procesos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes 2. Determinar la importancia de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes 3. Describir los elementos de las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes 4. Determinar las ventajas de las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. ANÁLISIS DE LOS REFERENTES

✓ Antecedentes metodológicos para el diseño de manuales de buenas prácticas en restaurantes

Con la finalidad de diseñar un manual de buenas prácticas para mejorar la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta, busca establecer los lineamientos imprescindibles para asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano, el mismo adopta las directrices del Reglamento del Ecuador para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario. El Manual lo que buscan es establecer “los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación de alimentos, así como las condiciones higiénico sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir los restaurantes y servicios afines” (MINCETUR, 2008, p.9)

De esta forma, se pretendió contribuir en la aplicación de la citada norma, principalmente por los Restaurantes organizados como MIPYMES en la ciudad de

Calceta, proponiendo las obligaciones y buenas prácticas de manipulación de alimentos, contribuyendo a la prestación de servicios de calidad que respondan a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros. A continuación, se describen algunos antecedentes metodológicos.

- ✓ **Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para el restaurante central del Irtra Petapa (Oliva del Cid, 2011).** Se realizó un diagnóstico en el área de elaboración de alimentos, se determinaron los puntos críticos de control en las áreas de proceso, lo que constituye un punto de partida para el diseño del BPM. “De acuerdo a varias observaciones en el área, al igual que, de las entrevistas realizadas al personal se permitió determinar el grado de complejidad con que tenía que realizarse el programa de capacitación” (Oliva del Cid, 2011, p.15).

- ✓ **Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes (Salgado y Castro, 2007).** Los autores en la etapa preliminar detectan los puntos débiles de los programas de buenas prácticas de manufactura, para esto se efectúa un diagnóstico visual. Una vez que las BMP son implementadas y documentadas en cafeterías y restaurantes, se debe realizar una evaluación del proceso. Esta evaluación se realiza utilizando el formato INVIMA y compararlo con el diagnóstico inicial para determinar qué aspectos se deben incluir en la etapa de implementación de BPM.

Los BPM son una herramienta valiosa no solo en los procesos de calidad, sino también, en el desarrollo y sostenibilidad empresarial y financiera, esto avala el éxito de la empresa y la confianza del consumidor. El compromiso de la dirección y la participación activa deben seguir constantemente el proceso, porque sin ella, el proceso crea muchos obstáculos que dificultan o impiden su desarrollo, y más aún en este tipo de instituciones.

- ✓ **Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México (Monroy y Urcádiz, 2019).** Planteó como objetivo determinar la calidad en el servicio y su incidencia en las

medias de la satisfacción del cliente. La metodología empleó encuestas a comensales “valorando cinco dimensiones (instalaciones, accesibilidad, capital humano, atmósfera y la comida) y una serie de análisis de varianza donde los factores fueron los tipos de especialidades de restaurantes” (Monroy y Urcádiz, 2019, p.22).

- ✓ **El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador (Viera et al., 2019).** El estudio radicó en el levantamiento de información acerca de la gestión y el control de calidad de los alimentos en un restaurante de primera categoría de la ciudad de Manta. La investigación recopila información a través de técnicas como la encuesta y la entrevista a dueños de restaurantes y empleados. Además, otra fuente utilizada fue el catastro turístico 2018 de la ciudad de Manta.
- ✓ **Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) para el control de la inocuidad alimentaria del servicio de alimentación del restaurante In Avanti (Marín, 2020).** Se ejecutó un diagnóstico a través de una evaluación en campo, y el desarrollo de una investigación de tipo descriptiva, se direccionó al análisis de las deficiencias del Servicio de Alimentos. Se busca brindar medidas correctivas que por la naturaleza de la intervención y recolección de datos se clasificó como transversal, valorando aspectos como infraestructura, equipos, manipulación de alimentos, entre otros. Se logró procesar los datos clasificando e identificando las deficiencias que involucran distintos aspectos que afectan la inocuidad de los alimentos, entre ellos se destaca una infraestructura, los recursos económicos y los protocolos para disminuir el riesgo de contaminación de los alimentos. Finalmente, para garantizar la inocuidad alimentaria en áreas y procesos deficientes durante la manipulación de alimentos se elaboró Manual de BPM que da prioridad a los lineamientos de BPM para los procesos de elaboración de alimentos, procesos de distribución de alimentos y el control de plagas.
- ✓ **Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del distrito de Huaraz - Ancash (Galán,**

2022). El estudio buscó determinar la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES. Se emplea una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Se emplea como instrumento un cuestionario. Los elementos de la gestión de calidad en las MYPES están en función de la materia prima requerida; el servicio, producto, equipos, mobiliarios e infraestructura; y los elementos de las buenas prácticas de manufactura en las MYPES investigadas están dados por el control de higiene.

Se realizó un análisis comparativo de los antecedentes descritos que permitió identificar y analizar las actividades, que adoptan los autores en correspondencia con sus investigaciones. En la tabla 3, se presenta el análisis comparativo de las metodologías relacionadas.

Tabla 3 Análisis comparativo de metodologías

No.	Año	Autor										Total
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2007	Salgado y Castro	X	X	X		X			X		5
2	2011	Oliva del Cid	X	X							X	3
3	2019	Viera et al.		X	X	X	X	X		X		6
4	2019	Monroy y Urcádiz	X			X			X			3
5	2020	Marín	X	X						X	X	4
6	2022	Galán	X	X			X			X		4
		Total	5	5	2	2	3	1	1	4	2	
		Porcentaje %	83	83	33	33	50	17	17	67	33	

Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

1. Diagnóstico.
2. Identificar inconformidades en los procesos
3. Realizar un análisis de peligros
4. Valorar las dimensiones de la calidad del servicio
5. Establecer las acciones correctivas
6. Establecer procedimientos de verificación
7. Valorar la Satisfacción del Cliente
8. Establecer los procedimientos de cada proceso.
9. Elaborar el Manual de Buenas Prácticas.

Se tomaron para los análisis comparativos los antecedentes metodológicos

identificados en la literatura consultada, ofrecidos por Salgado y Castro (2007); Oliva del Cid (2011); Viera et al. (2019); Monroy y Urcádiz (2019); Marín (2020); y Galán (2022).

Para la realización del análisis, fueron definidas nueve actividades: 1) Diagnóstico; 2) Identificar inconformidades en los procesos; 3) Realizar un análisis de peligros; 4) Valorar las dimensiones de la calidad del servicio; 5) Establecer las acciones correctivas; 6) Establecer procedimientos de verificación; 7) Valorar la Satisfacción del Cliente; 8) Establecer los procedimientos de cada proceso; y 9) Elaborar el Manual de Buenas prácticas.

3.5. METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Con base en los resultados del análisis expuesto en relación a las similitudes y diferencias de actividades de los antecedentes metodológicos analizados se concluye que existen diversas actividades a tenerse en cuenta para diseñar un manual de buenas prácticas en restaurantes, pero partimos también de la necesidad de tener una metodología que se adapte al sector emprendedor del turismo de la ciudad de Calceta (ver tabla 4).

Tabla 4 Metodología para el diseño del Manual de Buenas prácticas

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS
FASE 1. Evaluación de los atributos del servicio en los emprendimientos gastronómicos (demanda)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar los emprendimientos gastronómicos de Calceta. 2. Identificar los atributos del servicio. 3. Establecer los atributos que influyen de manera negativa en la satisfacción. 4. Realizar un análisis estratégico de los servicios de alimentos en los emprendimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inductivo ● Deductivo ● Visitas de campo ● Encuestas a los turistas ● Catastro turístico de Calceta, cantón Bolívar. ● Matriz FODA
FASE 2. Diagnóstico de la gestión de la seguridad en la elaboración de alimentos en emprendimientos de Calceta (oferta).	<ol style="list-style-type: none"> 5. Realizar un análisis de los procesos de servicios de alimentos. 6. Presentar un análisis de peligros y verificación de no conformidades. 7. Evidenciar un análisis de puntos críticos en los procesos de servicio de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Analítico, Sintético ● Visitas de campo ● Investigación bibliográfica, en fuentes primarias y secundarias. ● Observación científica ● Ficha diagnóstica turística de encuesta a emprendedores y dueños de restaurantes. ● ArcGIS

<p>FASE 3. Elaboración del Manual de Buenas prácticas integrando todos los procesos.</p>	<p>8.Elaborar la guía de implementación de buenas prácticas de manufactura por procesos 9.Definir estrategias de seguimiento y control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Analítico ● Sintético ● Investigación bibliográfica ● Matriz de diseño de un manual de buenas prácticas.
---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Fase 1: Realizar una evaluación de los atributos del servicio en los emprendimientos gastronómicos (demanda).

Caracterizar los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta, específicamente se hizo una descripción general del destino, desde su valoración social, económica y ambiental, donde se utilizó los métodos bibliográfico y analítico-sintético para la recolección y posterior sinterización de información. En las segunda y tercera actividad se plantea la evaluación de los atributos del servicio en los restaurantes e identificar los atributos del servicio que influyen de manera negativa en la satisfacción de los clientes.

Para realizar el estudio de la demanda la muestra fue de los turistas nacionales que visitan la ciudad de Calceta. Se consideraron válidas las encuestas a personas mayores de 18 años y no residentes en esta ciudad.

El cuestionario fue elaborado en el idioma español y contiene 15 preguntas, distribuidas en tres secciones, 1) aspectos sociodemográficos; 2) los atributos del servicio y la 3) la satisfacción de los visitantes. Se empleó un muestreo sistemático aleatorio para poder obtener datos de una parte de la población encuestada en los principales emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta.

Se utilizó la fórmula de población infinita ya que no existen estadísticas por parte de las instituciones públicas del GAD Municipal del cantón Bolívar donde se determine oficialmente el número de visitantes que disfrutaron de la gastronomía típica de Calceta. La fórmula que se utilizó para el cálculo de la muestra planteó un margen de error de $\pm 10\%$, un nivel de confianza del 90% y una varianza del 50% (tabla 5).

Tabla 5 *Tamaño de muestra y muestreo*

Características	Parámetros
Área geográfica	Ciudad de Calceta
Población	Visitantes nacionales mayores de 18 años
muestreo	sistemático aleatorio
Confianza	90%
error de margen	± 10%,
Período de estudio	Junio y julio de 2023
Tamaño de muestra válidos	196

Los datos recolectados del resultado de la actividad de campo, se organizaron, tabularon y analizaron mediante el programa SPSS Versión 23. Para el tratamiento de los datos a través de la estadística descriptiva se utilizó los análisis multivariados. Que fueron representados en tablas de frecuencias y gráficos de barras y circulares para representar su comportamiento y poder evaluar en los emprendimientos gastronómicos estos aspectos sociodemográficos, del servicio y la satisfacción por parte de los visitantes sobre la gastronomía en la ciudad de Calceta. La última actividad de esta fase fue el análisis estratégico de los servicios de alimentos en los emprendimientos la principal herramienta utilizada fue la matriz FODA.

Fase 2: Diagnosticar la gestión de la seguridad en la elaboración de alimentos en emprendimientos de Calceta, cantón Bolívar (oferta).

Esta fase inicia con las actividades orientadas a realizar el análisis de procesos de los servicios de alimentos, donde hay que valorar los peligros y verificar las no conformidades que permitirá mostrar los puntos críticos en los procesos de servicio de alimentación en los emprendimientos. Para cumplir lo mencionado se aplicó el método analítico sintético dentro de la visita de campo. Para ello se empleó la Ficha diagnóstica turística de encuesta a los emprendedores y dueños de restaurantes. Además de otras técnicas complementarias como ArcGIS, Catastro turístico, y el PDOT del cantón Bolívar.

Para el desarrollo de esta fase, se estableció la utilización del método histórico para analizar e incorporar en la investigación la información acerca de la historia y evolución de los emprendimientos gastronómicos y el método descriptivo se empleó

y se fundamentó en descripciones detalladas de los emprendedores, como situación, eventos, interpretaciones y comportamientos, lo que permitirá establecer la realidad en la calidad de los productos y el servicio que brindaron los emprendedores gastronómicos.

Este estudio se lo realizó mediante una triangulación de técnicas investigativa como la encuesta realizada a los propietarios de emprendimiento gastronómicos y una guía de observación de los locales; con esto se verificó la aplicación de buenas prácticas y otros aspectos que permitió evaluar la calidad de los servicios gastronómicos que existen en Calceta.

Fase 3: Elaborar el Manual de Buenas Prácticas integrando todos los procesos.

Por último, en lo referido elaborar un Manual de buenas prácticas integrar todos los procesos de servicio de alimentos, se definiría las estrategias de seguimiento y control, se creará un plan de implementación para proyectar su funcionamiento y; por último, se define las responsabilidades y atribuciones, donde y cuando se analizarán y evaluarán los avances de las (BPM) se aplicará una matriz de control.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestra el desarrollo y ejecución de todas las fases y las actividades planteadas siguiendo la metodología propuesta para efecto de la investigación, la cual implica el diseño de un manual de buenas prácticas en la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta, dentro del cantón Bolívar, por tanto, los resultados se presentan a continuación.

4.1. FASE 1. EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS (DEMANDA)

Para evaluar la satisfacción del servicio de alimentos y bebidas se utilizó un cuestionario que constó de 17 preguntas relacionadas a los atributos de la oferta de alimentos y bebidas, el personal que brinda el servicio, las características del lugar y la satisfacción general. Las variables calificadas en una escala tipo Likert, en una escala de 1 a 5, siendo 5 (excelente) la mejor calificación de la satisfacción con el servicio de alimentos y bebidas mientras que el valor 1 significa una pésima calificación, seguido de 2 malo, 3 regular y 4 Bueno. El instrumento aplicado contempla además datos demográficos de los encuestados (García, 2022). Ha sido traducido al idioma español, considerando el idioma de algunos de los principales mercados que visitan el país, el instrumento ha sido validado en trabajos precedentes (Romaní y Calás, 2019).

El tipo de diseño utilizado fue descriptivo transversal, ya que se recolectaron datos de satisfacción del cliente simultáneamente para describir el fenómeno y analizar su incidencia en un momento dado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). El trabajo de campo se realizó en el mes de mayo de 2023, durante la temporada alta de turismo en el país.

Se utilizó el muestreo de conveniencia, que es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso debido a que la investigación se seleccionaron las unidades que

constituirá la muestra. El número de viajeros encuestados (196) representó a clientes mayores de 18 años visitando los restaurantes de la ciudad de Calceta. La oferta de los restaurantes es variada de acuerdo a su categoría que puede ser de lujo, primero, segundo, tercero y cuarto; tienen distintivos cuando se trata de tenedores que van desde cinco hasta uno respectivamente (Vertice, 2009).

La oferta gastronómica también se puede clasificar según el tipo de producto, por ejemplo: Menú, platos a la carta, sugerencias, ofertas día, ofertas especiales, menú buffet entre otros (Fernández y Motto, 2014). Otra forma de clasificación es la restauración hotelera, que consiste en prestar servicio de alimentación a los huéspedes alojados, como platos gastronómicos internacionales, restaurantes de marisquería, cafeterías (servicio de habitación), también el servicio de salones de baile y salas de eventos.

Por otro lado, está la restauración no hotelera que es la que ofrece servicio de alimentos en establecimientos extra hoteleros (Sánchez, 2013). Otro tipo de restaurante son la neo restauración, con hábitos alimenticios particulares como son productos elaborados en base a los liofilizados, deshidratado, fondos salsas, aliños, productos precocinados que se adapta a las necesidades de la sociedad (García, 2017).

4.1.1. ASPECTOS TEÓRICOS

El desarrollo y la evolución del sector de los servicios gastronómicos están directamente relacionados con algunos factores socioeconómicos tales como la sociedad, incremento ingresos, crecimiento en educación, medios de comunicación, desarrollo tecnológico, turismo, entre otros que impulsan y facilitan la participación en diversas experiencias culinarias y minimizar el tiempo de preparación de alimentos (García et al., 2016). Por ello, el turismo gastronómico es un incentivo para viajar, “que entre sus riquezas culturales tienen sabores diferentes y particulares que invitan al visitante a sumergirse en esta experiencia de los sentidos” (Plaza et al., 2015, p.36).

El turismo gastronómico por definición “es un viaje experiencial a una región con capital gastronómico para entrenamiento con un eje central son las visitas a

productores de alimentos, festivales, eventos demostraciones de cocina, degustación de productos u otras actividades turísticas relacionadas con alimentos” (Cervera, 2017, pág. 54). Los restaurantes de la ciudad de Calceta tienen mucho potencial de ofrecer una vinculación de turismo gastronómico.

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE CALCETA

El cantón Bolívar está ubicado en la parte oriental de la Provincia de Manabí. Se caracteriza por haber formado una reserva natural bosques de protección que ha sido desagrado por la explotación de madera y la ampliación de la frontera de terrenos para la crianza de ganado vacuno y porcino. El cantón Bolívar se divide en una parroquia urbana llamada Calceta y dos parroquias rurales, que son Quiroga y Membrillo. En la tabla 6 se muestran los datos generales del cantón Bolívar.

Tabla 6 Datos generales del cantón Bolívar

Datos generales del cantón Bolívar	
Ubicación Geográfica	0°50'39''S y longitud 80°9'33''O
Límites	Norte: Cantón Chone Sur: Cantones Portoviejo y Junín Este: Cantón Pichincha Oeste: Cantón Tosagua
Superficie	537.8 Km ²
Población	45.493 habitantes
Hidrografía	La cuenca del Carrizal. La represa “La Esperanza” (capacidad de 455 millones de m ³ de agua)
Temperatura	La temperatura media anual es de 25.5 °C.
Humedad	81%
Precipitación Anual	1300 mm
Altitud	21 msnm hasta 400 msnm
Economía	Ganadería y agricultura

Fuente: GAD Bolívar (2015), INEC (2010)

Bolívar tiene, en gran medida, “una economía agrícola. Sus principales productos son el cacao, el café y los cítricos. La topografía es plana en las tierras bajas y irregularmente quebrada en las tierras altas” (García et al., 2018, p.886). El cantón Bolívar tiene una población de 45.493 habitantes, de los cuales el 6,8% se ubican en el sector urbano y el 14,6% en las zonas rurales, su clima es cálido con una temperatura de 25,5 °C en verano, las noches son frías y los días calurosos y la

precipitación media anual es de 1.300 milímetros.

La superficie del cantón Bolívar es bastante montañosa, pero su altura no supera los 512 m.s.n.m. La cabecera cantonal Calceta se encuentra en el valle del río Carrizal, que es el principal río del Cantón, es navegable, y está formado por las desembocaduras de El Pantano, El Mono, El Palma, Barro, Balsa, Severino, Tigre, Río Chico, Bejuco, Langostinos, Matapalo y plátanos desemboca en el río Chone. La principal actividad económica del cantón Bolívar (tabla 7) es la agricultura, pesca, ganadería y artesanías que crean una economía sostenible durante el año.

Tabla 7 Actividades Económicas del cantón Bolívar

AGRICULTURA	Los principales cultivos agrícolas del Cantón Bolívar son: plátano, maíz, arroz, cacao y con una superficie de pasto de 8976 has.
GANADERÍA	La cría de animales gira en torno al ganado, los caballos y las aves de corral.
ARTESANÍAS	Confeción de Bolsos, tapetes, sombreros, hamacas, petates de paja mocora y algodón, elaboración de dulces.

Fuente: Elaboración propia.

Actualmente, el gobierno local está ejecutando obras urbanas y rurales en términos de infraestructura. La administración local está representada por el consejo cantonal y su máxima autoridad que es el alcalde en cada parroquia rural se puede advertir la presencia de la junta parroquial y un teniente político al que se suma el cabildo y la junta cívica. El cantón Bolívar cuenta con las siguientes representaciones institucionales (tabla 8):

Tabla 8 Delegación del Gobierno Seccional Dependiente

MINISTERIOS	DELEGACIONES Y DEPENDENCIAS
Gobierno, policía y municipios	Jefatura Política, Subintendencia, Comisarías
Ministerio de Agricultura, Ministerio de Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP)	Punto de Apoyo Agropecuario (Calceta)
Corte Suprema de justicia	Juzgados
Defensoría del Pueblo	Delegación Cantonal

Fuente: Elaboración propia.

La comisión de servicios económicos y de producción del cantón Bolívar, coordina las actividades, capacitaciones y proyectos encaminados al desarrollo del territorio. Además, tiene otras funciones en el aseguramiento de la vialidad, la comunicación, el control de precios, las telecomunicaciones, etc.

En el territorio la Escuela Superior Politécnica Agropecuario de Manabí (ESPAM

MFL), ofrece carreras de educación universitaria, y fomentan la realización de proyectos de difusión y capacitación direccionados a la agricultura y los alimentos. Por otra parte, el Departamento de Planificación del cantón no posee la competencia en turismo, por lo que no existe un presupuesto permanente para la promoción turística, sin embargo, las gestiones con la dirección provincial de turismo han servido para poder promocionar el cantón de Bolívar a nivel regional.

La pesca pasó a formar parte de la actividad económica del cantón con la creación de la presa La Esperanza, también posibilitó la implementación del sistema riego Carrizal - Chone, que posibilita el crecimiento agro productivo y económico de la zona en los últimos años. Calceta cuenta con diferentes ejes que han permitido su desarrollo en los últimos años entre lo que se destacan la presencia de diversas instituciones como la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria "Manuel Félix López" de Manabí, el Ban Ecuador, Banco Pichincha, FAO, La COOP de ahorros y Crédito Calceta Ltda., otras como Tía y TUTI, y la Corporación Fortaleza del Valle. Está última empresa de productores de cacao orgánico posibilitan la exportación de este producto directamente a Europa y América del norte. Así mismo, la identidad cultural del lugar es la fabricación de ollas de barro y una variedad de dulces a base de huevos y productos lácteos.

El sector turístico del cantón está ampliamente representado por establecimientos que prestan servicios turísticos como hoteles, restaurantes y transporte. Pero no se llevan estadísticas sobre la demanda turística. El desarrollo de actividades culturales se realiza principalmente durante el feriado de carnaval. Estas actividades se vienen difundiendo y promocionando con mayor énfasis hace diez años. Por otra parte, como en el resto de la zona centro norte de la provincia la gastronomía, cultura y paisajes de Manabí forman parte de los destinos turísticos naturales.

Por otra parte, a pesar de que las principales carreteras están en construcción y mantenimiento no ha representado una dificultad en cuanto a la accesibilidad. Los centros urbanos del cantón Bolívar más cercanos son Portoviejo (550 km) y Chone (20 km) entre otros lugares de playa como Bahía de Caráquez (52 km) y Manta (79 km). También hay líneas de transporte que cubren las rutas que conectan a la

cabecera cantonal con ciudades como Quito (324 km) y Guayaquil (240 km). Al ser una región montañosa con extensos valles, se formaron principalmente atracciones turísticas como balnearios de agua dulce, es así que balnearios como Platanales y la presa Sixto Durán Ballén representan los puntos turísticos más importantes del cantón Bolívar.

Aunque el cantón ha sido calificado como un atractivo turístico, hoy en día no goza de las facilidades necesarias como lo son servicios básicos, accesibilidad, buen servicio, señalización entre otros (Delgado, 2015). Así, tampoco existen proyectos para desarrollar estos recursos y transformarlos en atracciones para el turismo según el Departamento de Turismo del cantón.

Existe un número de emprendimientos en cuanto al servicio de restauración, se verificó la existencia de 53 establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Bolívar; de los cuales 9 son restaurantes, 8 son restaurantes de marisquería, 4 restaurantes que son picantería, 9 son restaurantes de asaderos de pollos y 3 son restaurantes de comida rápida, y los 20 locales de comida que pertenecen a la Asociación de Bares y Restaurantes del Mercado central.

Los emprendimientos previamente señalados son fundamentales para respaldar las actividades turísticas en el cantón, ya que proporcionan productos y servicios esenciales a los visitantes. A pesar de su existencia y su contribución al panorama turístico, es importante destacar la falta de servicios que podrían impulsar aún más el sector. Entre estas carencias se destaca la ausencia de agencias de viajes u operadores turísticos, entidades encargadas de diseñar paquetes turísticos que integren todos los recursos y atractivos naturales y culturales de la región. Esta carencia impide aprovechar plenamente las oportunidades del turismo, limitando la práctica de modalidades emergentes como el agroturismo, que posee un potencial significativo en el cantón.

En la ciudad no existe un centro de información turística que brinde información y oriente al turista, a esas falencias se le suma la falta de guías este tipo de servicios son necesario para que el turismo, de una zona se desarrolle en su totalidad puesto que son los encargados de difundir las actividades turísticas y las opciones que

tiene el turista al visitar el lugar. Sin duda, el impacto de los emprendimientos en el turismo puede volverse favorable debido a los recursos que posee el cantón Bolívar tienen las características necesarias para el desarrollo del turismo tal vez mejorar la integración y diversificación de la oferta que al mismo tiempo impulse el desarrollo económico local. La actividad turística para el territorio será un complemento a sus actividades incluyendo la agricultura, la ganadería, artesanía, gastronomía.

En esta etapa, se hace necesario que los dueños de los emprendimientos de restauración identifiquen a los proveedores de los diferentes establecimientos que les abastecerán de los productos como las grandes cadenas de supermercado como Tía, Tuti, abasto Cleymer además los comerciantes minoristas del mercado central de Calceta propios de la zona que ofrecen sus productos como lácteos ya que de ellos se obtiene el queso, la leche la cuajada y la carne, otros productos como mariscos, pollos, plátano, legumbres y frutas. Así como también hay lugares asignados para la venta de refrescos, encebollados y platos de la comida típica del cantón entre otros que necesitan los restaurantes de la ciudad de Calceta, los cuales deben ser de buena reputación que ofrezcan producto sano y tenga buenos aspectos positivos que tenga una buena manipulación. Por otro lado, hay que optar por obtener información detallada como dirección, número de teléfono y qué productos expende.

La llegada de los productos que entregan los proveedores se debe programar de acuerdo lo estipula cada restaurante. Sin embargo, cabe señalar que la recepción de los alimentos considerados de alto riesgo, por ejemplo, el pescado, pollo, carne, frutas y verduras siempre deben ser entregados en las primeras horas de la mañana ya que se evite el calor del mediodía (Chancay y Delgado, 2015).

El dueño o empleado de los restaurantes verifican mediante la hoja de adquisición si los productos están correctamente de acuerdo a las especificaciones establecidas por el establecimiento. El personal encargado de recibir la mercadería debe contar con las herramientas necesarias, en la actualidad los restaurantes de Calceta no cuentan con un manual de procedimiento para la preparación de alimentos, por tal motivo no se lleva un estricto control sobre las diferentes fases de producción en un restaurante.

La mayoría de los restaurantes tienen deficiencia en las manipulaciones de los alimentos por lo que no cumplen estrictamente con las buenas prácticas donde consten los requisitos para la manipulación de alimentos, de entre ellos verificar en la higiene y sanidad de los productos, como también del área de almacenamiento. Así como la información del producto: procedencia, descripción, periodo de almacenamiento, condiciones de manipulación y conservación. También los productos congelados, si se trata cualquiera de estos alimentos como son la carnes, pollo y pescado deben colocarse en un congelador que proporcione una temperatura de 0°C y entre los 5 °C y los productos congelados estén -18 °C o menos.

4.2.1. PROCESOS CLAVES DE LOS EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS

ETIQUETADO Y SANEAMIENTO. El etiquetado y saneamiento de alimentos son aspectos cruciales para garantizar la seguridad alimentaria y proporcionar a los consumidores información precisa sobre los productos que están comprando. El principal objetivo de cualquier norma de etiquetado es la necesidad de informar sobre las características del producto y así proteger al consumidor. Los organismos reguladores suelen establecer normativas y estándares para asegurar que tanto el etiquetado como el saneamiento se cumplan de manera consistente en la industria alimentaria en correspondencia con el reglamento vigente del Ecuador.

Además, el etiquetado ha de ser claro y conciso y nunca debe inducir a error. El Real Decreto 1334-1/2014, por el que se aprueba la Norma General de Etiquetado, Presentación y Publicidad de los Productos Alimenticios (INEN 2014-02), marca las menciones obligatorias que deben aparecer en la etiqueta.

En esta norma hay una serie de requisitos obligatorios que tienen que aparecer en el etiquetado: En el rótulo del producto envasado debe aparecer la siguiente información según sea aplicable: Nombre del alimento, ingredientes, fecha de elaboración, fecha de caducidad, y el nombre de la empresa que elaboró el producto, Identificación del lote, Lugar de origen o procedencia. Etiquetado nutricional obligatorio: la información sobre energía, grasas, grasas saturadas,

hidratos de carbono, proteínas, azúcares y sal nos aparecerá agrupada y expresada según porción (100 g o 100 mg) (Centro Tecnológico de la industria Cárnica de la Rioja y Centro de Innovación y Tecnología Alimentaria de la Rioja (s.f.)).

Los Planes de Saneamiento Básico direccionan a los establecimientos hacia la aplicación de hábitos y rutinas continuas y prácticas, del trabajo diario de contaminación de los alimentos (Marín García, 2020). La Inspección Vigilancia y Control por el (ARCSA) (tabla 9) para los restaurantes como pizzerías, cevicherías entre otros, son competencia del Ministerio de salud Pública en el caso de la ciudad de Calceta es vigilada por el área de Salud del Ministerio (MSP).

Tabla 9 Inspección y control por el ARCSA

Inspección	Monitoreo	Control
Verificación	Monitoreo	Intervención
Establecimientos vehículos y productos	Establecimientos vehículos y productos	Establecimiento de vehículos y productos.
Cumplimiento de requisitos de la normativa sanitaria vigente por el ARCSA del SMP.	Cumplimientos de los parámetros establecidos por el Ministerio.	Ofrecen capacitaciones sobre Prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos a los propietarios y trabajadores de los restaurantes del Ecuador.

Fuente: Elaboración propia

Los Planes de Saneamiento Básico son avalados por la autoridad sanitaria del Ecuador es decir (ARCSA) Ministerio de salud pública según los lineamientos dados en el Manual de Inspección, Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas basado en caso para las entidades territoriales de salud expedido por la Agencia Nacional de Regulación control y Vigilancia Sanitaria.

ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA. El adecuado almacenamiento de las mercaderías es muy importante dentro de los establecimientos gastronómicos de Calceta, ya que se evita la contaminación cruzada originada por la mezcla de alimentos en un mismo lugar (ver ilustración 4.1).

Ilustración 4.1 procesos de recepción y almacenamiento de mercadería

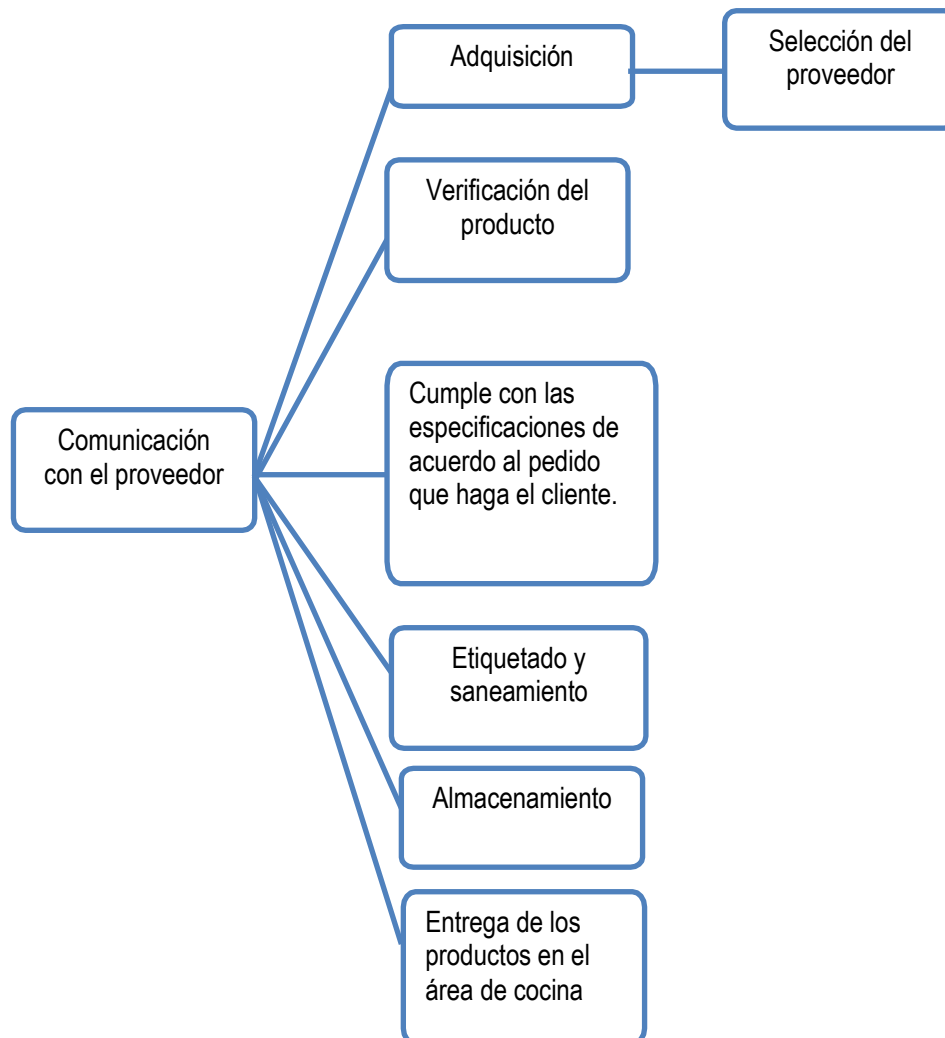


Ilustración 4.1 Procesos de recepción y almacenamiento de mercadería

Fuente: Elaboración propia

CÁRNICOS. Las buenas prácticas en la manipulación y procesamiento de productos cárnicos son esenciales para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad del producto final. Los productos cárnicos como carne, pollos, pescados, deben almacenarse en diferentes recipientes para evitar contaminación cruzada, es decir aparecen bacterias por la mezcla de alimentos y luego etiquetarlo con la fecha de compra.

Es recomendable que restaurantes de Calceta almacenen los productos de arriba en torno a abajo empezando por pescado, carne y pollo. La carne de res no debe exceder las 72 horas de refrigeración, mientras tanto que otro tipo de carne como pollo, entre otra conservarse 48 horas desde su adquisición. Los alimentos

descongelados nunca deben volverse a refrigerar ya que afecta a la calidad del plato preparado y también crecen gérmenes que nunca mueren al ser congelados nuevamente.

FRUTAS Y VERDURAS. Las frutas y verduras de los restaurantes de Calceta deben ser almacenados en recipientes separados en el caso de las frutas estas absorben fácilmente los olores y sabores de otros alimentos. Antes de apartar las frutas y verduras verifique el grado de madurez. Para ocupar lo más pronto posible los maduros. En el caso de las verduras hacer el saneamiento sacando las hojas marchitas previamente antes de guardarlas. En el caso de alimentos en grano o en polvo como harina, maíz, arroz, azúcar, pan molido, leche en polvo, te, recipiente de plástico y tapa en un lugar libre de humedad para protegerlos de la contaminación.

PRODUCTOS NO PERECIBLE. El lugar donde se conserve este tipo de alimentos debe estar ventilado e iluminado, la humedad y el excesivo calor son el principal problema de estos productos ya que se acelera la descomposición. Almacenar los productos secos en su empaque original, pero si no ha sido utilizado en su totalidad se guardará en recipientes cerrados y etiquetado.

CÁRNICOS. Los productos cárnicos deben ser refrigerados inmediatamente después de su compra por lo menos 72 horas de ser usados para eliminación de bacterias y también no deben ser mezclados entre sí para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada.

CRITERIOS PARA ACEPTAR EL PRODUCTO. En relación con las carnes, se espera que la carne de res exhiba un color rojo cereza brillante, mientras que la carne de cordero debe presentar un tono rojo claro y la carne de cerdo un matiz rosado claro, con grasa de tonalidad blanca. Se valora una textura firme que, al ser presionada, recupere rápidamente su posición original. En cuanto al pescado, se busca un color rojo brillante, un olor agradable y sutil, y una textura firme y rígida al tacto. Para las aves, se aplicará un análisis sensorial que evalúe la uniformidad del color, buscando una coloración homogénea. Además, se espera una textura firme que, al ser presionada, retorne a su posición original. Se considera especialmente

relevante que las aves no presenten ningún tipo de olor. Estos criterios para aceptar los productos garantizan la calidad y frescura de las carnes, pescados y aves, asegurando que cumplan con los estándares establecidos para su comercialización.

CRITERIO PARA RECHAZAR EL PRODUCTO. Color café, verde o púrpura manchas blancas o verdes, textura pegajosa homosa empaque envuelto sucio, roto olor agrio. Aves color púrpura o verdoso alrededor del cuello o puntas de las alas textura pegajosa olor desagradable.

FRUTAS Y VERDURAS. Las frutas y verduras deben ser refrigeradas en una temperatura considerable, los productos que jamás necesitan ser refrigerados son las manzanas, peras, bananas, papas, frutas críticas, cebollas y papas. Al momento de adquirir las frutas los restaurantes de Calceta deben tomar en cuenta de su estado entre otros puntos a estimar están, color uniforme, su textura debe estar firme sin manchas. Al verificar los productos, examine el grado de madurez para que pueda usarlos inmediatamente en el caso de las verduras que presente de hoja marchitas quitar antes de guardar. Los productos lácteos y los huevos requieren la misma temperatura que frutas, pero deben mantenerse separadas, porque se absorben fácilmente los olores y sabores de otros alimentos.

NO PERECIBLES. Los productos perecibles deben almacenarse en lugares donde no estén para retener la humedad, aunque no se estropean rápidamente el exceso de humedad puede afectar. Todos los alimentos deben almacenarse en su estado original. junto con la fecha de recepción, fecha de caducidad y el contenido. Asegurar su salida de existencia se deberá utilizar un método de rotación por lo tanto primero en entrar es el primero que sale llamado FIFO, que es uno sistemas de inventario para alimentos en base a esto se procede a realizar el almacenamiento en anaqueles o tarima los desinfecta y conserva lejos de la humedad y la oscuridad.

Los clientes y consumidores que visitan los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta son visitantes nacionales de diferentes cantones y provincias del Ecuador. Dentro de las principales motivaciones están el degustar de la variedad

culinaria e intercambiar experiencias y tradiciones con la comunidad. En el territorio existe “una variada gastronomía con platos nativos provenientes de la zona rural y una auténtica diversidad de restaurantes típicos, además de ferias gastronómicas con alto flujo de visitantes (Álava Chichanda, 2016).

Los restaurantes de comida rápida deben llamar la atención del cliente rápidamente, ya que lo principal de la gastronomía es la presentación del menú, esto, debido a que, mientras haya más comida, hay más opciones y lograr que al cliente se sienta conforme. Así mismo se debe tomar en cuenta la calidad de la comida, el entorno del negocio, la comodidad del lugar y la amabilidad del servicio que hacen posible para que el cliente se sienta más cómodo. Estos factores ayudan a conocer al cliente satisfecho y confiado, por lo que la mayoría de las personas de la ciudad de Calceta dicen que les gusta la calidad y servicio en los restaurantes y locales de comidas rápidas en el cantón Bolívar. La satisfacción del cliente es una pieza fundamental en cualquier negocio de comida porque ahí es donde comienzan la experiencia del cliente a partir de ellos es que empiezan las buenas recomendaciones, más visitas a ese lugar y un aumento económicos (Salcedo Chiquito, 2022).

Se debe ir mejorando continuamente la relación calidad - precio en todos los restaurantes de comida de la ciudad de Calceta puesto que la mayoría de clientes evalúan la calidad y satisfacción en términos medios. Los principales beneficios que buscan los visitantes es un precio asequible en la oferta de los restaurantes, pero no se debe descuidar otros factores importantes como la calidad del producto, el sabor y la satisfacción tanto de la comida como del servicio.

Se pudo observar que un gran número de restaurantes de la ciudad de Calceta cuenta con tecnología en la comunicación como la página web del restaurante y se han realizado varias propuestas para la inserción de herramientas tecnológicas que beneficien a los negocios antes mencionados. Se debería implementar un sistema de gestión en los restaurantes “para reducir los tiempos de procesamiento, reducir las tareas del servidor y mejorar los tiempos de preparación de pedidos y respuesta de comunicación y facturación es uno de los medios por los cuales dependiendo del uso o medio que se utilizan, pueden ayudar a generar ganancias a un bajo

costo. Sin embargo, hay emprendedores que desconocen los beneficios que puede brindar el uso de la tecnología en sus negocios (Cedeño Almache, 2020).

El uso de teléfonos inteligentes en restaurantes puede abarcar varias áreas, como gestión, atención al cliente, marketing y más, por lo cual son un medio para llegar a las personas mediante el uso de anuncios en sitios web, redes sociales y aplicativos móviles para brindar información y promocionar los productos o servicios que brindan. Muchos restaurantes ofrecen servicios de pedidos en línea a través de aplicaciones móviles dedicadas. Los clientes pueden realizar pedidos, personalizar su comida y pagar a través de estas aplicaciones. En general, el uso de teléfonos inteligentes se ha vuelto fundamental para mejorar la eficiencia, la experiencia del cliente y la gestión en la industria de restaurantes.

Existen establecimientos de restauración de Calceta que tienen presencia digital en redes sociales conocidos como Facebook, Instagram y WhatsApp. Pero aún existen emprendimientos que no poseen los recursos o el conocimiento para poder llevar su negocio a las plataformas digitales, privando de todos los beneficios que esta brinda.

Algunos restaurantes del cantón Bolívar cuentan con un buen servicio de internet ya sea para la implementación de zona Wi-Fi para el uso de los clientes o del personal brindando información de los restaurantes más cercanos a la ubicación indicada por el cliente.

El uso de dispositivos tecnológicos que permiten estar conectados, con el objetivo de apoyar a la administración y gestión de la información manejada dentro de los establecimientos. Los emprendimientos gastronómicos del cantón Bolívar están dispuestos a utilizar la aplicación móvil para comercializar sus productos, lo cual presenta un entorno positivo debido a la aprobación que dan los propietarios de los restaurantes hacia el uso de aplicativos móviles para gestión de la oferta que ofrecen los restaurantes.

Todos los establecimientos de restauración de Calceta deben tener el Permiso de funcionamiento es el documento otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, control y vigilancia Sanitaria (ARCSA) al establecimiento que están sujetas a control

sanitario y cumplen con todos requisitos para su funcionamiento establecido en la normativa vigente a excepción de los establecimientos de servicio de salud. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, s.f). Y también deben tener permiso de funcionamiento del GAD Municipal del cantón Bolívar y del cuerpo de bomberos de Calceta.

Aunque cabe señalar que uno de los mayores problemas que presenta el municipio y dueños de puestos informales posible reordenamiento de los lugares de expedidos informales de alimentos, no es solo contar con un permiso del municipio si no con un espacio cómodo y ordenado que ofrezca a los visitantes un buen servicio dentro de un lugar regenerado. Los propietarios de restaurantes formales legalmente registrados en el municipio del cantón Bolívar serán los primeros beneficiados de los procesos de higiene porque sus ingresos aumentarán relativamente al buen aspecto y uso de normas de calidad en la preparación de alimentos así también los consumidores cuando reciben el producto que será elaborado adecuadamente y que no serán víctimas de contraer algún virus que afecte su organismo por el consumo de alimentos en Calceta.

Los restaurantes de Calceta actualmente no tienen un direccionamiento apropiado especialmente en la que mantienen la oferta de servicio en los establecimientos ya que no cumplen con las normas de sanidad requeridos por los organismos especialmente el Ministerio de Salud Pública (MSP). El tiempo de atención es muy prolongado, lo que provoca molestia a los clientes que no tienen suficiente tiempo. No existe control sanitario en los establecimientos de comida rápida informales donde elaboran las recetas de manera empírica. La innovación en la presentación y elaboración de recetas en estos locales brevemente, volviéndose rutinario y repetitivo.

Los lugares donde los restaurantes de Calceta expenden estos servicios no cuentan con instalaciones de baño, las mesas están deterioradas, no hacen uso correcto de manipulación de alimentos, no usan uniforme, los locales son muy pequeños, lo cual impide comodidad a la hora de servirse los alimentos. Se visualiza la presencia de insectos, no limpian las mesas correctamente, presentan

una mala manipulación de los alimentos. Necesaria para su buen funcionamiento. Por lo tanto, si se pretende la incorporación de un servicio.

En resumen, los restaurantes de la ciudad de Calceta deben de ofrecer algo diferente, integrando su oferta y haciéndola más innovadora, para así poder aumentar el número de comensales, esto permitirá solventar problemáticas ya mencionadas y será necesario integrar otros elementos que contribuyan a la consecución de resultados económicos y administrativos favorables. Los dueños de los restaurantes de la ciudad de Calceta, deberán controlar y compararse con la competencia, hacer estudios de marketing, de mercados y segmentación de los visitantes, y adoptar acciones preventivas que contribuyan a su crecimiento, y superar el nivel de la competencia, para ello será necesario adoptar estrategias que garanticen un liderazgo ante la competencia.

4.3. TIPOLOGÍAS DE LOCALES DONDE SE EXPENDE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Para el logro de la caracterización de los establecimientos fue necesario la realización de encuestas dirigida a los turistas, “la mismas que contenían variables destacadas, en forma de preguntas cerradas relacionadas a sus características geográficas y demográficas, relación con el servicio y evaluación de sus atributos” (García et al., 2018, p.91). Además, con este instrumento se pudo obtener información sobre la cantidad, el tipo de establecimiento y la determinación de las características de cada restaurante dentro de la ciudad de Calceta.

Restaurantes. Se han identificado un total de 53 restaurantes en la ciudad de Calceta existen varios tipos de restaurantes, marisquería, asador de pollo, comida rápida, Picanterías. Los tipos de platos que ofrecen los restaurantes del cantón Bolívar son la tonga, caldo de gallina criolla, además de otros platos derivados del plátano, el maní, la yuca, el maíz como son: el bollo, corviches panes de almidón, tortillas de yuca y de verde el tigrillo la tortilla de maíz con queso.

Los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta cuentan con dos a cuatro o más de 6 empleados. Estos trabajadores responden por la organización

del restaurante, Los dueños se encargan de la planificación y organización de todas las actividades dentro del restaurante, también coordinan y supervisan todas las actividades además de velar por la presentación y presentación de los alimentos y bebidas. Los administradores de los restaurantes buscan garantizar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los visitantes. El mesero se encarga de recibir a los clientes y tomar la orden ofreciendo sugerencias del restaurante, y les brinda un trato amable durante todo el servicio para contribuir a la repitencia de los clientes. Además, el mesero debe ser capaz de controlar el servicio de varias mesas y siempre ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

El cocinero se encarga de preparar todos los alimentos. Es el responsable de supervisar los trabajos de los ayudantes de la cocina. En los restaurantes de categoría, el cocinero se encarga de crear platillos nuevos que asombran el paladar de los clientes. Es indispensable que el personal de cocina de los restaurantes de Calceta se mantenga en caso que los clientes soliciten su presencia. De igual forma es necesario tener una gran limpieza dentro de la cocina, pues es de suma importancia para la elaboración de los alimentos. La higiene de un restaurante de la ciudad de Calceta les demostrará a los clientes la calidad del establecimiento en la que se encuentran.

Cevicherías. Son negocios que solo venden encebollados y ceviches, en lo que se encuentra un total de 8 marisquerías. Si bien esto es importante (la sensación acogedora y buen servicio), existe una característica que es importante: el marisco debe estar siempre fresco. No hay nada más prometedor que saber que vas a comer algo del día, especialmente cuando se trata de mariscos, que son muy delicados de manejar. Un restaurante de marisco debe priorizar los alimentos frescos del mar. Se distingue por sabores diferentes y variados en comparación con la oferta de restaurantes tradicionales que los caracterizan ofertas de cárnicos congelados y no es determinante garantizar la frescura de los productos elaborados al momento de servir. Un restaurante de marisco popular es aquel que no pierde su encanto todos los días, que se esfuerza por servir platos que gustan a la gente mientras brinda un excelente servicio.

Picanterías. Son locales donde se venden platos típicos. Estos ejercen en la actualidad en espacio bajo la jurisdicción del GAD municipal de Calceta, como en el mercado y son un total de 4 locales. Las Picantería preparan diferentes platos gastronómicos, qué debe tener el aporte necesario que algunos proveedores podrían proporcionar porque la materia prima de estos alimentos son crustáceos como pescado, camarones, entre otros. De tal forma se puede apreciar que el poder de negociación la cantidad de proveedores es alto debido a que la ciudad de Calceta no cuenta con el mar recurso para la extracción de estos crustáceos, Por ende, al momento de que este agente a la picantería se deberá acordar un precio que ambas partes puedan acordar. Sin embargo, cabe señalar que existen proveedores donde la picantería podría comprar los insumos buscando la mejor opción beneficio para el negocio.

Para un negocio lo primordial es el cliente, ellos tienen la potestad de visitar y comprar uno de los productos que puede ofertar dicho establecimiento son la base del desarrollo del negocio sin clientes los restaurantes, ya sean pequeñas, medianas o grandes. Los negocios que se dedican a la oferta de alimentos de diferentes menús para que los clientes elijan y degusten las delicias que elaboran en los locales. Por ende, las picanterías, deberán tomar medidas para que pueda desenvolverse en el mercado donde se está dirigiendo y así cumplir con las expectativas que es obtener reconocimiento del negocio y a través que aquello generar ingresos altos.

Asadores de pollo. Estos son negocios de venta pollos asados y su derivado en la ciudad se pueden encontrar 9 asadero en la actualidad en la ciudad de Calceta. Estos restaurantes tienen muchos clientes y ventas de pollos por día, mantienen una reputación con el consumidor y son fieles al establecimiento que se han ganado a través del servicio y la atención. Los asaderos son líderes en el mercado ya que dentro de la ciudad de Calceta hay restaurantes que lideran y se llevan más ventas y clientes (Dolores y Toledo, 2005). Las ventas no son las mismas a lo largo del día las ventas son en promedio bajas dependiendo de la ubicación dependiendo del local.

Todos los restaurantes de asaderos de pollos, además de servir este producto principal que es el pollo, también ofrecen varios productos elaborados con pollo u otros alimentos, para que el consumidor no tenga que ir a ningún otro lado para consumir otro producto diferente al pollo, por ejemplo, en el restaurante asadero 100% al carbón del cantón Bolívar además ofrecen salchipapa, hamburguesa, arroz con Menestras y pollo etc. Los competidores potenciales de asadero y restaurante son todos aquellos que actualmente son restaurantes y que deciden convertirse en asadero y que en un futuro se les considera como un tipo de negocios informales que realizan sus ventas en avenidas de la ciudad de Calceta.

Los asaderos deberán tener en cuenta varios aspectos que no pueden pasar por alto, como son los obstáculos a los que ellos se puedan enfrentar a la hora de entrar en el mercado como son. La marca e imagen la competencia en el caso es difícil superar dicha barrera analizando la competencia se puede concluir que hay asaderos de pollo que tienen historia y que tienen su propio prestigio y son conocidas por su nombre. Finalmente, el volumen de producción, en el caso de un asadero de pollo no hay comparación con la competencia, porque en sus primeras etapas no podrá tener la misma producción que la competencia debido a que se encuentra en sus inicios.

Comida rápida. Son lugares que venden comida rápida como hamburguesas, sándwiches, hot dogs, pizzas, bocadillos etc., se identificaron 3 establecimientos de este tipo en la ciudad de Calceta. “Se puede incluir en este grupo de comida toda una serie de preparados con características tan comunes como una gran selección de productos precio razonable rapidez” (Contreras, 2012). Las características principales de los restaurantes de comida rápida se detallan de la siguiente manera la entrega de alimentos no toma mucho tiempo al cliente, es accesible, el cliente selecciona el menú deseado, se mantienen los horarios accesibles, también ofrecen servicios a domicilio con promociones de ventas, diversificación y especialmente precios disponibles (Cabrera, 2010).

Este tipo de características son una de las principales razones del éxito de estos negocios de comida rápida pues sus clientes los prefieren porque les permiten satisfacer sus necesidades en corto tiempo. Según Molini (2012) “le parece muy

importante destacar que son dos características que hacen que esta comida no sea recomendable para el consumo repetitivo, el exceso de energía de los menús, y el alto porcentaje de grasas saturadas y colesterol” (p.65).

En la misma línea Molini (2012), no se recomienda el consumo de este tipo de alimentos, pero plantea como razones principales para poder recomendarles que hagan cambios en su oferta ya sea para reducir los excesos o netamente ofertar alimentos claramente saludables y rápidos a la preparación y del agrado de los comensales. Existen muchas características que apoyan el direccionamiento de comida rápida enfocadas al tiempo y la variedad de platos, que reduciendo los excesos puede convertirse en una opción agradable y puede satisfacer las necesidades de los clientes (Contreras, 2012).

En la ciudad de Calceta existen pequeños locales e incluso vendedores informales que venden este tipo de comida rápida, aunque cabe destacar que dentro de este tipo de establecimientos se puede considerar también a los asadores de pollo que hoy en día se han expandido rápidamente y son visitados por los consumidores continuamente (Ver tabla 10).

Tabla 10 Tipos de establecimientos y servicios

Tipo de establecimiento	N°	Tipo de servicio	
Restaurante	9	servicio a la mesa	
Marisquería	8	servicio a la mesa	
Picanterías	4	servicio a la mesa	
Asaderos de pollos	9	servicio a la mesa	
Comida rápida	3	servicio a la mesa	
Locales de comida mercado central	20	servicios a la mesa	

Fuente: Elaboración propia.

La responsable del departamento de turismo del cantón Bolívar proporcionó datos relevantes sobre la situación actual del patio de comidas. Según sus informes, actualmente hay 20 locales operando en este espacio. Estos establecimientos han generado empleo para un total de 60 personas, todas ellas afiliadas a la asociación de bares y restaurantes de la ciudad. Estos individuos son los beneficiarios de esta reciente construcción, que representa un cambio significativo para ellos. Anteriormente, durante un periodo de 29 meses, estos trabajadores operaban en diferentes espacios informales en Calceta. Con la nueva infraestructura, se ha

logrado una consolidación en la que 20 empleados se distribuyen en los diversos locales de comida (Álava y Mora, 2019).

En el patio de comida de la ciudad de Calceta cuenta con 20 cubículos que ofrecen al visitante de otras provincias y del país un servicio gastronómico de comida rápida. Cada local tiene una capacidad máxima de 20 personas y la mayoría de estos emprendimientos tienen aproximadamente 6 años de antigüedad.

La mayoría de los restaurantes que ofrecen servicios de comidas y bebidas en la ciudad de Calceta no fueron inicialmente diseñados para este propósito, sino que han sido adaptados para tal fin. Esta problemática se manifiesta en la limitada dimensión de los espacios y en las condiciones insuficientes para llevar a cabo todos los procesos relacionados con la oferta alimentaria (Cedeño y Peñarrieta, 2012). Se observa que algunos establecimientos han sido construidos utilizando materiales ambientales, mayormente rústicos, como caña de azúcar, árbol y cadi. A pesar de contar con amplitud física, las condiciones en la cocina, la adhesión a las normas de higiene y el control del ruido no son las más adecuadas.

Un aspecto adicional a considerar es que la mayoría de los empleados que trabajan en estos establecimientos carecen de capacitación en atención y servicio al cliente. Este déficit se extiende incluso al propietario del restaurante. Es fundamental abordar estos desafíos para mejorar la calidad general de los servicios gastronómicos en la ciudad, garantizando no solo la comodidad física y las condiciones de trabajo, sino también la formación integral del personal involucrado en la atención al cliente.

La gastronomía del cantón Bolívar, como la del resto de la provincia de Manabí goza de aceptación y de reconocimiento por su sazón, sin embargo, el problema es la baja calidad con la cual son presentados sus platos y atendidos los consumidores. Los principales platos que se sirven son: caldo y seco de pollo criolla, sopas, menestra con arroz, horneado de chancho, pescado frito, estofado, ceviche, tonga, carne seca de res o cerdo, entre otros (ver tabla 11).

Tabla 11 Locales de Alimentos del Mercado Central de Calceta

N	Nombre del comedor	Tipos de servicio	Número de empleado	Capacidad local
1	Comedor Bellita	restaurante	2	20
2	Comedor el Rincón de Mayme	restaurante	1	20
3	Comedor Antonia	restaurante	1	20
4	Comedor Corazón Contento	restaurante	2	20
5	Comedor Lolito	restaurante	1	20
6	Comedor 3 Hermanos	restaurante	1	20
7	Comedor 7 Hermanos	restaurante	2	20
8	Comedor La Madrina	restaurante	2	20
9	Comedor Sabor del Primo	restaurante	2	20
10	Comedor Zambranito	restaurante	1	20
11	Comedor Rosita	restaurante	1	20
12	Comedor Marilú	restaurante	1	20
13	Comedor Batido Frozen	Restaurante Bar	2	20
14	Comedor El Vecinito	restaurante	1	20
15	Comedor Rosita Cantos	restaurante	2	20
16	Comedor Faisán Burger	restaurante	2	20
17	Comedor Jordán	restaurante	1	20
18	Comedor Alexandra	restaurante	1	20
19	Comedor Gregorio	restaurante	1	20
20	Comedor Sasa	restaurante	2	20

Fuente: Elaboración propia

Para poder identificar el grupo de restaurantes que forma parte del proceso de investigación, se realizó una revisión de documentos como el catastro del GAD Municipal de la ciudad de Calceta, donde se registraron 20 locales en el patio de comida se hizo una visita de campo la cual permitió verificar la información recopilada, todos los restaurantes se encuentran en funcionamiento vale recalcar que hay restaurantes que se encuentran fuera de funcionamiento debido a la emergencia económica que atraviesa el país (Párraga y Plazarte, 2021).

Los dueños de los restaurantes encuestados han manifestado en su mayoría la necesidad de implementar un manual de buenas prácticas para el aprovisionamiento y la elaboración de los alimentos. Estos propietarios buscan mejorar la economía local realizando sus compras a proveedores locales. Aquellos establecimientos de alimentos y bebidas que deciden aprovisionarse de alimentos deben tener en cuenta la calidad del producto, evitar la provisión de productos que no garanticen seguridad alimentaria. Para ello se deben implementar estrategias para cumplir con los objetivos propuestos.

Otro aspecto a tener en cuenta es la sostenibilidad. Los clientes son cada vez más conscientes de cuidar el medio ambiente. Es por ello que se debe ayudar a la disminución de la huella de carbono y para ello se debe comercializar materias primas que garanticen la sostenibilidad. Además, se debe favorecer al productor a través de las compras de productos dentro de la propia comunidad y garantizar un precio justo a su producción. De igual forma, es necesario recuperar el patrimonio gastronómico, se debe ofertar platos ancestrales que se han dejado de consumir, y que representan la cultura y la historia del lugar.

Los restaurantes de la ciudad de Calceta ofrecen comidas y bebidas típicas Manabita elaboradas con productos saludables (ver tabla 12). Ofrece una oferta única que combina tradiciones, leyendas, paisajes, sabor. Su infraestructura son decoraciones que hacen referencia a la migración de la leyenda del cantón Bolívar que atraen a los turistas (Abad San Martín, 2011).

El horario de atención a los clientes es desde las 07:00 hasta las 17:00 horas de lunes a domingo los restaurantes manejan este criterio por cuanto el mayor flujo de turista al cantón Bolívar se da más los fines de semanas según las experiencias de los dueños de los restaurantes de comida típica tanto en Calceta como en el resto de ciudades de la provincia de Manabí.

Tabla 12 Establecimientos de Comidas y Bebidas (Restaurantes)

Restauración			
Nombre	Oferta	Precios	Servicios
La paisanada	Restauración	\$1.50 a \$4.00	Encebollado Ceviche
Asoalforucos Restaurant	Restauración	\$ 2.00 a \$ 2.50	Desayunos Almuerzos
Comedor Tía María	Restauración	\$2.50	Almuerzos
Comedor Nallely	Restauración	\$ 2.00 a \$ 2.50	Desayunos Almuerzos
			Meriendas
Asadero San Antonio	Restauración	\$2.50 a \$8.00	Pollos asados
El Mesón	Restauración	\$2.50	Almuerzos
KLZ Restaurant	Restauración	\$2.50 a \$2.50	Almuerzos Meriendas
Asad Fernando	Restauración	\$1.50 a \$2,50	Pollo Asado Hamburguesas Batidos Papas fritas
Mami Nina Restaurant	Restauración	\$2.50 a \$5.00	Almuerzos Platos a la carta
Asados en Leña	Restauración	\$3.50	Asados
Sazón	Restauración	\$2.25 a \$2.50	Desayunos Almuerzos
Cafetería Canuto	Restauración	\$0.25 a \$0.50	Pan de almidón Bolones
		\$0.25 a \$1.00	Tortilla de maíz,

			Torta de choclo
Encebollados Flipper	Restauración	\$1.50 a \$2.00	Encebollados
Restaurante Valencia	Restauración	\$2.00 a \$2.50	Desayunos Almuerzos
Comedor Calceta	Restauración	\$1.50 a \$2.50	Desayunos Almuerzos
Asadero de pollo	Restauración	\$1.50 a \$12.00	Pollo asado
Encebollados El Clásico	Restauración	\$1.00 a \$3.50	Ceviche Encebollado
Restaurant Naomi	Restauración	\$1.25 a \$2.00 \$2.75	Encebollado, Desayunos, Almuerzos
La Polla Encebollados	Restauración	\$1.50 a \$2.50	Encebollados
Cevichera Valencia	Restauración	\$1.50 a \$2.00 \$4.00 a 5.00	Ceviches Encebollados Platos a la carta
El Barón de Dios	Restauración	\$0.50 a \$0.30 \$0.30 a \$0.50	Corviches , Empanadas Yapingachos, Pastelillos
La Esquina del Sabor	Restauración	\$1.50 a \$2.25 \$2.50 a \$3.50	Encebollados Desayunos Almuerzos Meriendas
Comedor Saboréame	Restauración	\$2.50 a \$2.50 \$2.50	Desayunos Almuerzos Meriendas
Encebollados Don Mero	Restauración	\$2.00 a \$2.00 \$1.50	Desayunos Almuerzos Encebollados

Fuente: Elaboración propia

Los alimentos considerados típicos de otras provincias también están incluidos directamente en los menús, ya que los restaurantes no solamente sirven comida típica de Manabí si no también ofrecen comida de otras provincias del país (ver tabla 13). Con la finalidad de ofrecer a los clientes, diferentes platos gastronómicos del Ecuador como llapingachos, seco de chivo, fritada, a un precio desde \$2.50 a \$3,00.

Tabla 13 Establecimientos de Comidas y Bebidas (Restaurantes)

Restaurantes			
N	Nombre del establecimiento	Tipo	Tiempo de funcionamiento
1	Café Canuto	restaurante	3 meses
2	El Dolarazo	restaurante	1 año y medio
3	Familia Molina	restaurante	4 años y medio
4	El punto de sabor	restaurante	2 años
5	Bar restaurante de computación	restaurante	3 meses
6	Bar Juanita	restaurante	2 años
7	Tía María	restaurantes	1 año
8	Bar Cafetería Keyrita	restaurante Cafetería	2 años
9	Picantería San Pedro (mercado local 9)	restaurante	3 años

10	Picantería Pirata	restaurante	1 año
11	Asadero 100% carbón	restaurante	1 año
12	Restaurante Mami Mina	restaurante	14 años
13	Comedor dianita (mercado local 11)	restaurante	2 años
14	Comedor Alexandra (mercado local 18)	restaurante	4 años
15	José Gregorio (mercado local 19)	restaurante	2 años
16	Restaurante saboréame	restaurante	3 años
17	Comedor Bellita (mercado local 1)	restaurante	3 años
18	S/N (mercado local 8)	restaurante	2 años
19	Corazón contento (mercado local 4)	restaurante	Salida del negocio
20	Encebollado el Guayaco	Marisquería	2 años
21	Picantería sol de Manta	picantería	3 años
22	Restaurante Ricas Delicias	restaurante	2 años
23	Restaurante Valencia	restaurante	3 años
24	Picantería Clarita	picantería	5 años
25	La esquina el Dolarazo	restaurante	3 mese
26	Bar cafetería Keyrita 2	restaurante bar cafetería	9 años
27	Restaurante Fogón de Betania	restaurante	2 años
28	Cevichería RYL	restaurante	2 años
29	Restaurante Libar	restaurante	3 mese
30	Cevichería Tsunami	restaurante	3 meses
31	Restaurante la Polla	restaurante	5 años
32	Parrillada la Tabula de Panchito	restaurante	5 año
33	La parrillada del Morro	restaurante	5 años
34	La Esquina de Alex	restaurante	2 años
35	Soda Bar Hecluc	restaurante bar	Salida de negocio
36	Restaurante Cafetería Canuto	restaurante cafetería	15 años
37	El Encebollado Corazón alegre el dolarazo	restaurante	1 año
38	Asadero Fernández	restaurante	3 años
39	Sanduche el Vecino	Fast Food	14 años
40	Comedor Grady	restaurante	3 meses
41	Restaurante Mundial	restaurante	3 mese
42	Restaurante la Simpar	restaurante	18 años
43	Restaurante María Food	restaurante	4 años
44	Restaurante Dleyt Food and Drink	restaurante	2 años
45	Pizzería Luigi	Fast Food	8 años
46	D 'Barros de Bar restaurante	restaurante	6 años
47	Restaurante Nallely	restaurante	3 años
48	Restaurante Carrizal	restaurante	10 años
49	Coffe de Bar D Juanita	restaurante	2 años
50	El Café de Masé	restaurante	2 años y medio
51	Menudo Hause	restaurante	30 años
52	Restaurante Naomi	restaurante	17 años
53	Encebollados "EL CHE"	Restaurante	8 años

Fuente: Elaboración propia

Uno de los principales problemas que poseen los establecimientos del mercado central de la ciudad de Calceta es la presentación del local. Se evidencia que muchas de las condiciones higiénicas no son las mejores. Otro inconveniente es que los locales no ofrecen las condiciones necesarias para ubicar mesas y brindar comodidad a los clientes.

Los establecimientos alimentarios no deben colocarse en lugares que suponga una amenaza para la inocuidad o idoneidad del alimento y donde no se pueda controlar los peligros a través de medidas razonables. La ubicación de un establecimiento, incluidos los establecimientos temporales, no debe ser desprendido de ningún peligro del medio ambiente que no se pueda controlar (Organización Mundial, 2020). La disposición y el diseño del flujo de las operaciones, incluidos los movimientos del personal en su interior deben reducir al mínimo la contaminación cruzada y debe permitir su limpieza y mantenimiento de manera adecuada.

Las zonas con diferentes niveles deben estar separadas para minimizar la contaminación cruzada, por ejemplo, las áreas de la materia prima y productos terminados. Se debe disponer de sistemas e instalaciones adecuados de drenaje y eliminación de residuos y velar por su buen mantenimiento deben estar proyectados y construidos para evitar la probabilidad de contaminación de alimentos o agua o el suministro de agua.

Es fundamental evitar que el drenaje se desplace desde áreas altamente contaminadas, como baños o zonas de producción de alimentos crudos, hacia aquellas en las que los alimentos preparados quedan expuestos al ambiente. Aunque los restaurantes ya han implementado un área de limpieza específica para herramientas y equipos provenientes de áreas altamente contaminadas, como servicios sanitarios o zonas de drenaje o eliminación de residuos, es imperativo que también dispongan de un suministro adecuado de agua fría y caliente para el lavado de alimentos. Además, es esencial que estas instalaciones destinadas al lavado de alimentos estén claramente separadas de aquellas destinadas al lavado de utensilios y equipo. Esta distinción asegura no solo la higiene y la seguridad alimentaria, sino también la eficacia operativa al garantizar la integridad de los procesos y la prevención de posibles contaminaciones cruzadas.

4.4. IDENTIFICAR LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Los restaurantes de la ciudad de Calceta para aplicar la encuesta se desarrolló un proceso de observación semiestructurada. La observación estuvo orientada por las

categorías de servicio (ver ilustración 4.2), instalaciones de restaurantes, consumidores y alimentos (Vallejo y Jaramillo, 2020).

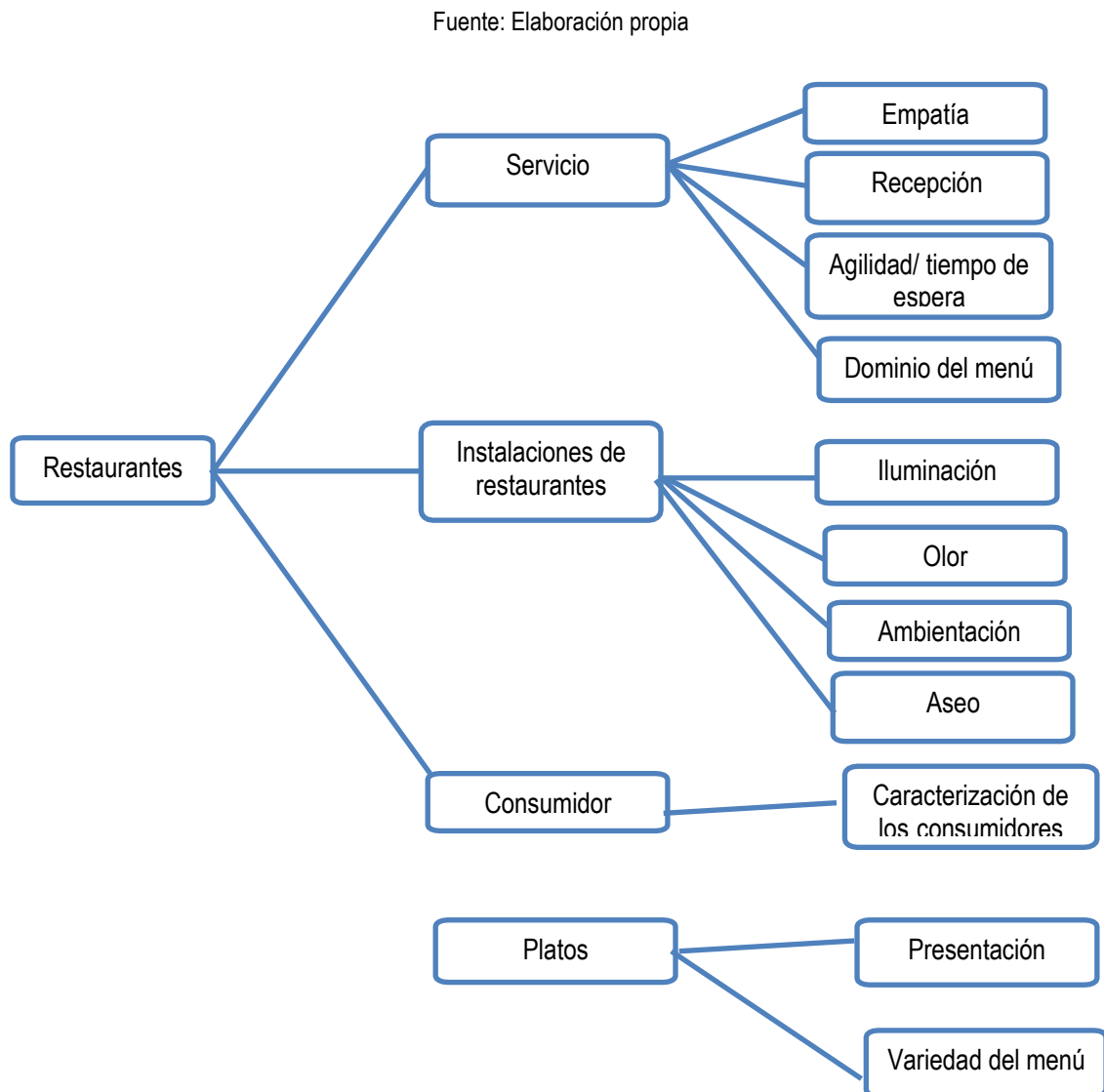


Ilustración 4. 2 Categorías de servicio

Fuente: Elaboración propia

SERVICIO

En cuanto al servicio se evalúa el dominio del menú, la recepción, empatía, y tiempo de espera. Los establecimientos de alimentos y bebidas deben de caracterizarse por la hospitalidad de su personal. También es importante la limpieza y decoración y otros aspectos de imagen como que todos los meseros tengan un uniforme que

los identifique. Otro aspecto determinante es el tiempo en la atención de los comensales.

En cuanto a las instalaciones los restaurantes de la ciudad de Calceta cuentan con una buena iluminación natural durante el día, también cuentan con lámparas y su iluminación y decoración se completa con luces decorativas. A pesar de lo anterior, dos de los ocho restaurantes de la ciudad de Calceta evidenciaron baja iluminación.

Los restaurantes de la ciudad también se caracterizan por poseer mesas de plástico y otras de madera. Todos los restaurantes venden comida ecuatoriana, y su decoración es variada, inspirados en diferentes elementos representativos por ejemplo pinturas de pájaros, flores y montañas y decoraciones de artesanía del lugar. Por lo general, todos los restaurantes están limpios y organizados.

Hay restaurantes que tienen platos de mar también ofrecen a los clientes platos como arroz con menestra, carne frita, arroz con chuleta, entre otros. Los restaurantes de picantería y marisquería ofrecen los encebollados y presentan este producto en más de 2 platos mixtos. En estos momentos post pandemia del COVID-19, muchos restaurantes ofrecen servicios de entrega a domicilio, así como acceso a reservas en línea para facilitar la planificación de visitas a los restaurantes. En relación al concepto de planificación, muchos locales han introducido nuevos platos y bebidas que puedan atraer a más clientes, sin embargo, todavía no han innovado en platos que vayan hacia una minoría en preferencias (veganos, celíacos, etc.).

4.5. ESTABLECER LOS ATRIBUTOS QUE INFLUYEN DE MANERA NEGATIVA EN LA SATISFACCIÓN

Resultados de la aplicación de la encuesta a los visitantes

Los resultados de las encuestas en cuanto a la edad se presentan en la figura 1, se puede interpretar que la mayoría de los visitantes son jóvenes de mediana edad y la proporción de personas mayores de 50 años es pequeña.

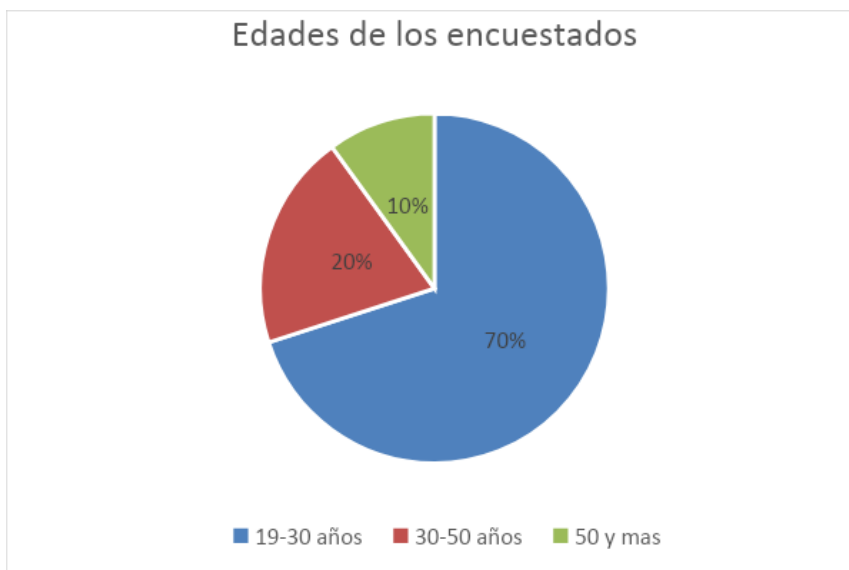


Figura 1. edad de los turistas

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

En cuanto a la nacionalidad, se pudo observar que el 100% de los visitantes son ecuatorianos, no se evidencio clientes extranjeros que visiten la parroquia Calceta, Estos resultados evidencian la insuficiente promoción o la falta de conocimiento por el mercado internacional del destino de Calceta.

En relación al nivel de instrucción (ver figura 2), se pudo verificar que el 85% por ciento de turistas encuestados han cursado estudios secundarios mientras que el 15% han cursado estudios superiores lo que arroja que la población encuestada corresponde a una demografía joven y con un nivel de formación media.

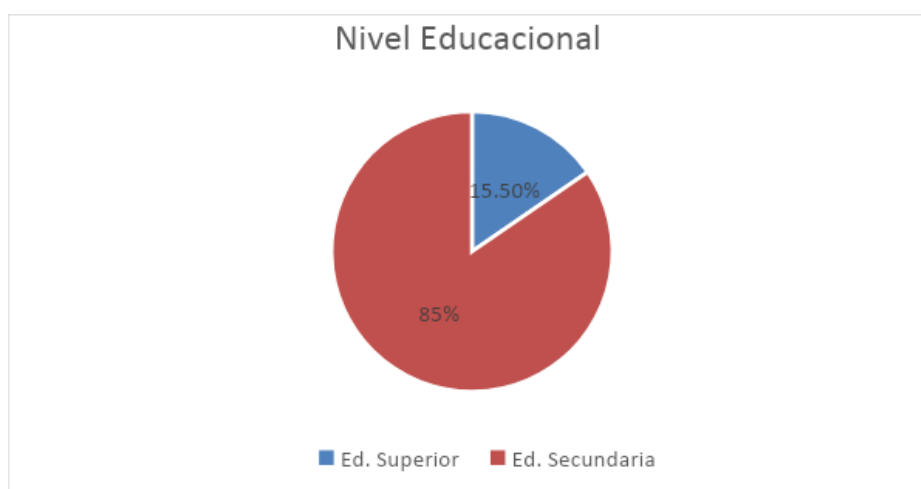


Figura 2. Formación académica

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

En relación a la necesidad de que los restaurantes deberían contar con buenas prácticas de manufactura, el 100% de los encuestados está de acuerdo con esa afirmación. De la misma manera, un 100% de los encuestados considera que es necesario realizar inspecciones relacionadas a esa práctica.

En lo referido a las razones por las cuales consumiría en los locales de alimentación, la mayoría de los visitantes encuestados consideran que sería por la calidad del servicio (28%), el menú (24%) y el precio (12,50%) (ver figura 3).

Razones por las cuales UD. consumiría productos en los restaurantes de Calceta.

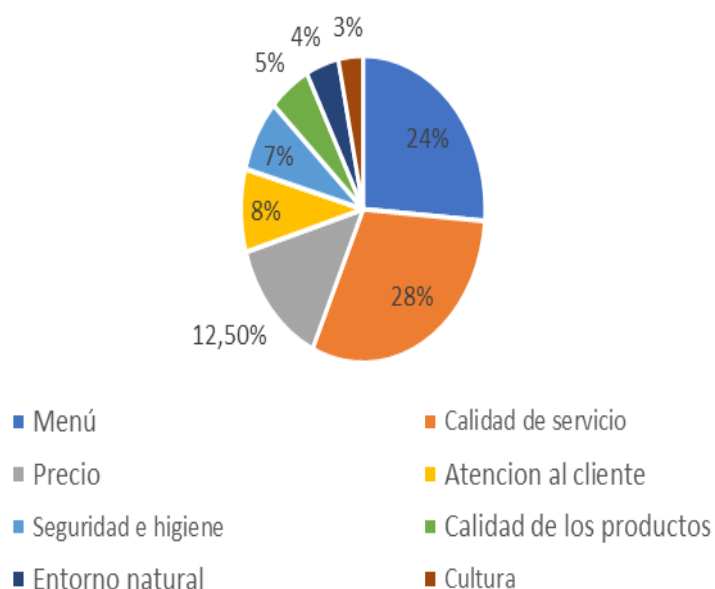


Figura 3. Razones por los cuales usted consumiría productos en los restaurantes

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 4, según los resultados obtenidos el 36% de los turistas manifiestan que la calidad de los platos en los restaurantes de la ciudad de Calceta es buena, seguido del 34% que dicen que no es buena, y el 25% dicen que una gran parte si cumplen con la calidad. En resumen, de manera agrupada en consideración los rangos establecidos por los turistas, se puede considerar que la calidad de los platos es buena, pero es preocupante tener un 34% que consideran mala la calidad o incumplimiento en los estándares de calidad de los alimentos.

Estos datos indican que algunos restaurantes pueden seguir manteniendo los mismos estándares y a su vez innovando de acuerdo a las tendencias, mientras que los otros que presentan problemas en el cumplimiento de los estándares de calidad deben mejorar sus procesos y servicios para que los clientes perciban una excelente calidad del servicio ofertado.

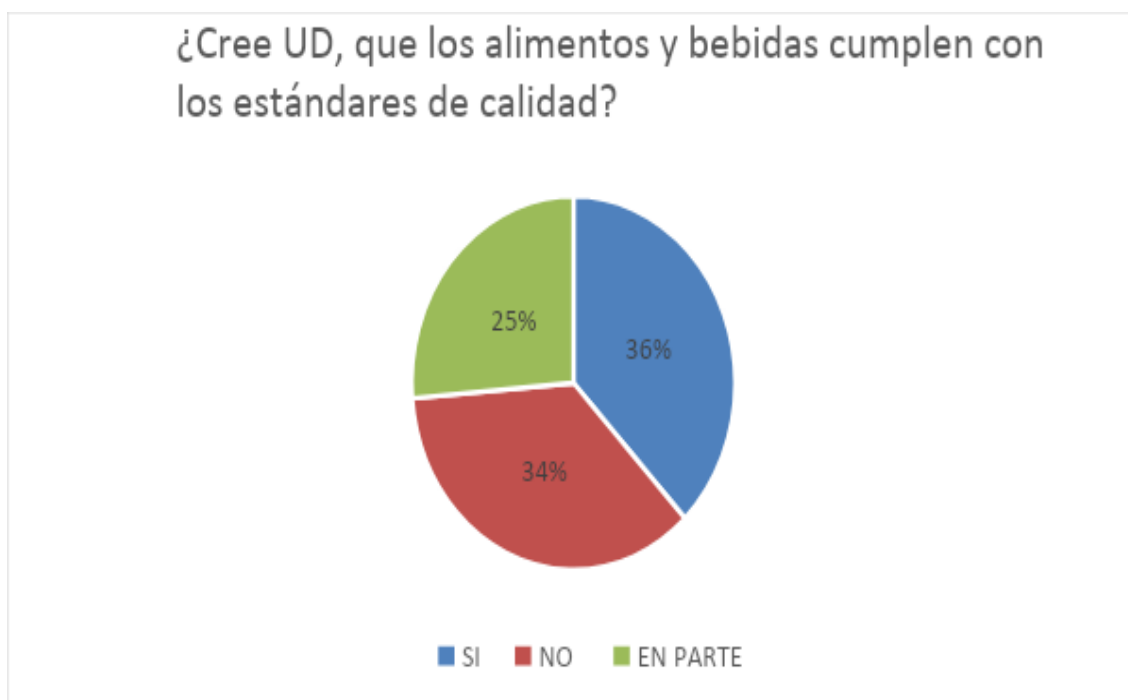


Figura 4. Alimentos y bebidas que cumplen con los estándares de calidad

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

En relación a lo que indica en la figura 5, existe un porcentaje mayoritario de encuestados que cree que la calidad e higiene de los alimentos que se sirven en los restaurantes en Calceta es buena. El mayor porcentaje de los encuestados equivalentes al 43% consideran que no hay calidad e higiene en los restaurantes de la ciudad de Calceta. Mientras que el 33% considera que si hay calidad e higiene de los restaurantes y apenas el 23% optaron por la opción de más o menos que no es un aspecto evaluado de satisfactorio. Por tanto, es necesario mejorar la higiene de los establecimientos de alimentos de la ciudad para conseguir una calificación superior por parte de los clientes.

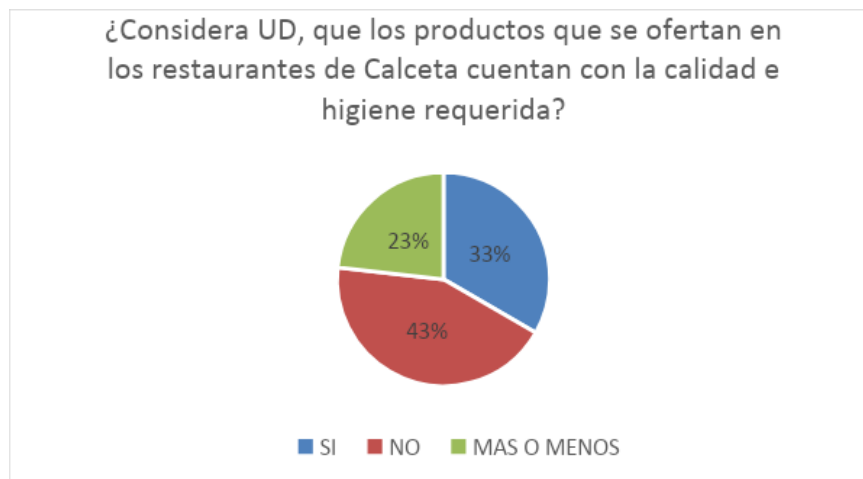


Figura 5. Los productos que se ofertan en los restaurantes

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 6, un 39% de los comensales opina que la calidad de los alimentos que se sirven es segura, le sigue un 20% que son higiénicos, sin embargo, otro 20% manifiestan que los alimentos son mal servidos, otro 13% que no cumplen con lo que se oferta, y un 7% que se encuentran en mal estado. Esto evidencia que estos establecimientos presentan serios problemas en cuanto a la calidad e inocuidad requerida, problemas al servir los alimentos, además existe desorganización por parte del personal de servicio.

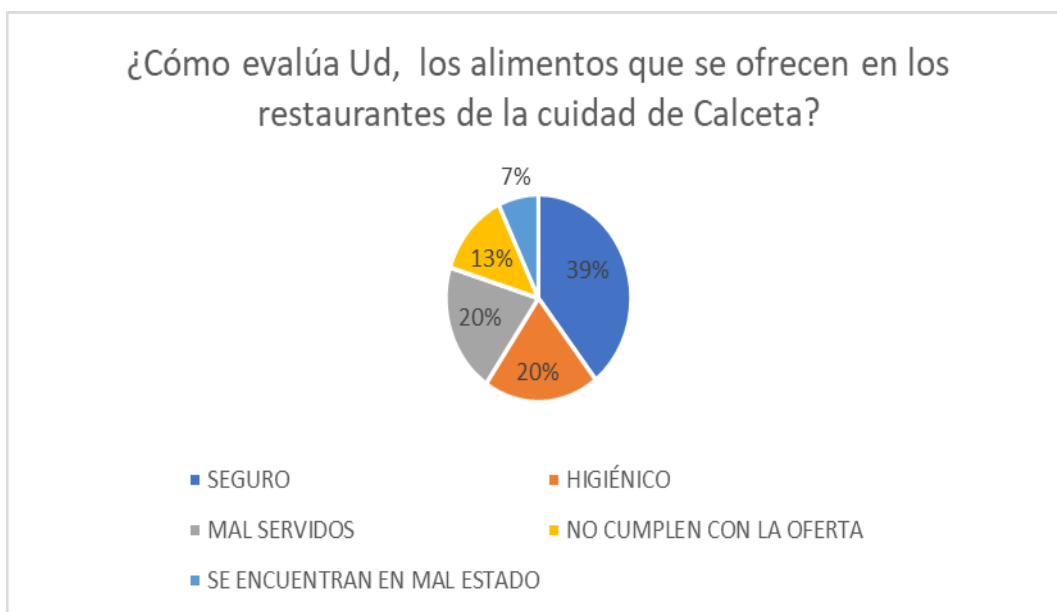


Figura 6. Cómo evalúa los alimentos que ofrecen los restaurantes de Calceta

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

En cuanto al nivel de contaminación en los locales que sirven alimentos en la ciudad de Calceta, como se muestra en la figura 7, el 32% manifiesta que existe un alto nivel de contaminación, otro más del 33% declara un medio nivel de contaminación en los locales que sirven los alimentos. Tan solo el 34% declara que existe un bajo nivel de contaminación. Aspectos preocupantes y que deben solucionarse con un Manual de Buenas prácticas socializado y entendido por todo el personal que labora en estos establecimientos.

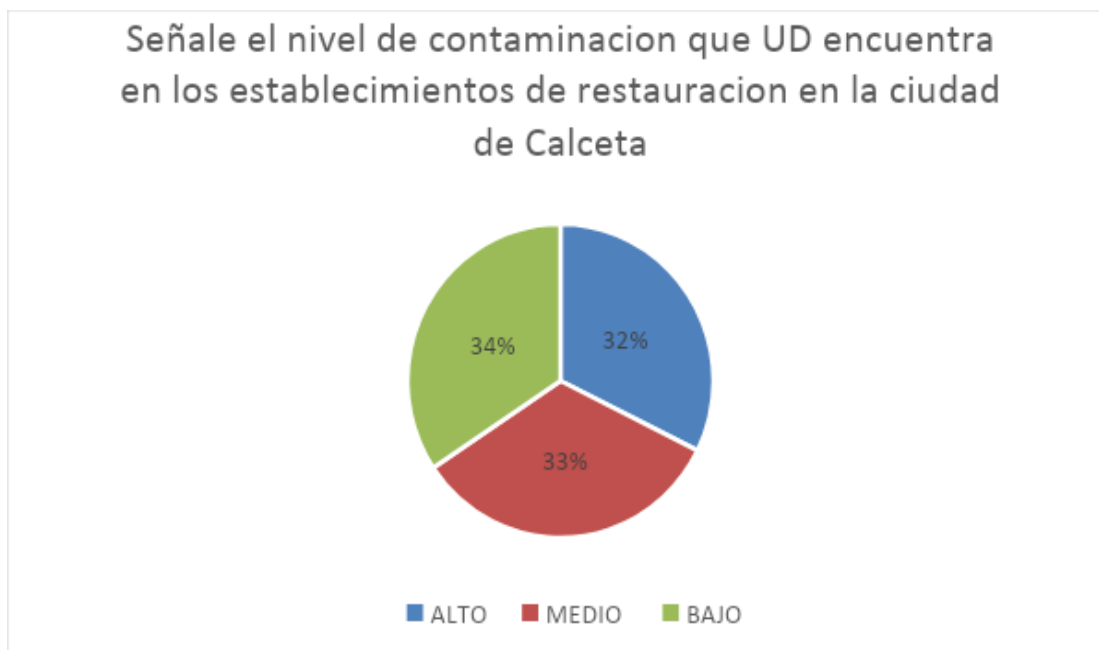


Figura 7. Nivel contaminación que encuentra en los establecimientos de restauración

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

En la figura 8, se puede apreciar que existe una mayoría del 60% de encuestados que cree que los restaurantes de la ciudad de Calceta, ofrece una buena calidad en los servicios mientras el 40% dice que no cumple con la calidad de servicio. Para finalizar, existe un 100% de los encuestados que estarían dispuestos a pagar más, si con ello se aseguran una buena higiene y calidad en los alimentos de los establecimientos de restauración.

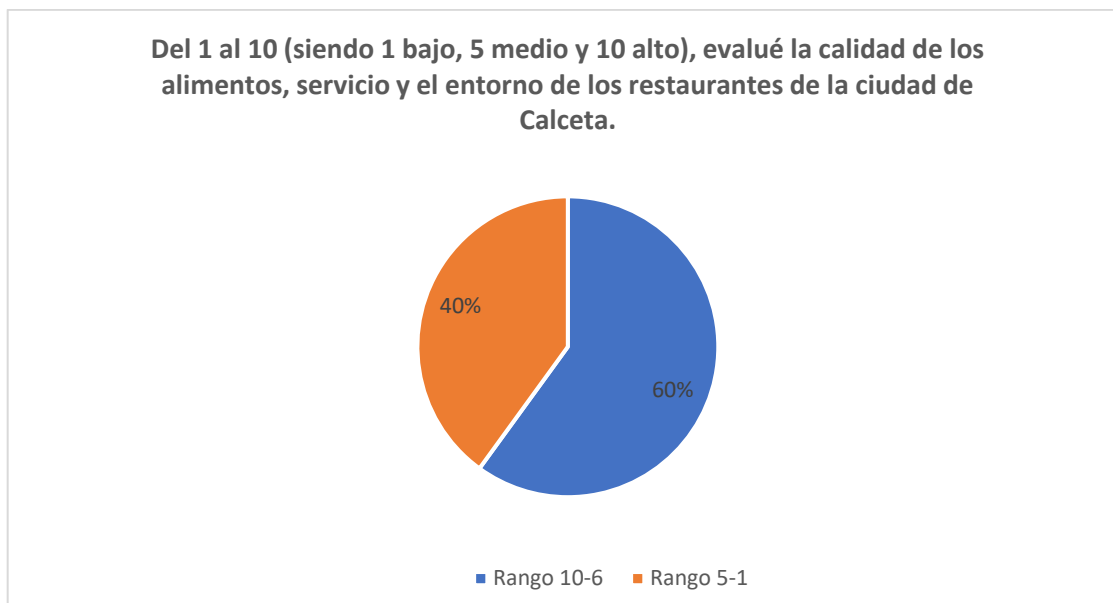


Figura 8. Evalúe del 1 al 10 la calidad de los alimentos y servicio en el entorno de los restaurantes

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

4.6. ANÁLISIS FODA DE LA RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE CALCETA CANTÓN BOLÍVAR

Se realizó un análisis FODA “donde se obtuvo la información necesaria para conocer las fortalezas y las oportunidades con las que cuentan los establecimientos, para su posterior aprovechamiento” (Intriago et al., 2021, p.2). Los resultados del análisis FODA de los restaurantes de la ciudad de Calceta demostró que dicha actividad, tiene como fortaleza una variedad de establecimientos dedicados al sector gastronómico.

En cuanto a las debilidades se determinó que los restaurantes tienen falencias al momento no cuentan con manuales de buenas prácticas, lo que provoca problemas al momento de la prestación de los servicios. Estas debilidades para el proceso de planeación de manera global en los restaurantes, “se necesitan suprimirlas para contar con un mayor nivel de efectividad de la acción de estas entidades” (Alfonso et al., 2015, p.43).

Con respecto a las oportunidades que tienen los restaurantes, se identificó las acciones de capacitación organizadas por el Municipio de la ciudad de Calceta junto

con la ESPAM MFL, acciones coordinadas que buscan mejorar los servicios gastronómicos de los oferentes de productos de alimentos.

Se logró identificar como la mayor amenaza para los restaurantes de Calceta la entrada de nuevos competidores con precios más bajos al mercado. Esto motivado a que en la actualidad a pesar de que la ciudad es pequeña cuenta con una gran variedad de establecimientos y ciertos vendedores ambulantes de comida. Se puede observar además la presencia de nuevos locales lo que provoca una fuerte competencia.

Tabla 14 Análisis FODA de los establecimientos gastronómicos de Calceta

Fortalezas	Oportunidades
F1. Diversos estudios relacionados a la actividad gastronómica de Calceta.	O1. Calceta se considera un sitio turístico por su ubicación geográfica y es privilegiada por ser un paso hacia otras provincias.
F2. Predisposición por parte de los establecimientos gastronómicos de Calceta de mejorar los procesos de manejo y preparación de alimentos.	O2. Ferias y eventos programados por parte del GAD Municipal de Calceta y la ESPAM, que impulsan la actividad gastronómica.
F3. Adecuada limpieza en los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta.	O3. El interés de los representantes del municipio de Calceta para viabilizar los trámites administrativos.
F4. Costumbres y tradiciones gastronómicas de Calceta se mantienen en los actuales momentos.	O4. Concientización en la preservación de costumbres y tradiciones ancestrales de Calceta.
F5. Servicios con nuevas y modernas instalaciones	O5. Instituciones públicas y privadas dispuestas a difundir y promocionar la oferta gastronómica de la ciudad de Calceta.
Debilidades	Amenazas
D1. Poca capacitación a los dueños de emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta.	A1. Falta de normativas reglamentarias para la promoción y fomento de la actividad gastronómica en la ciudad de Calceta.
D2. Deficiente planificación, seguimiento y control de los restaurantes de la ciudad de Calceta.	A2. Los emprendedores de la ciudad de Calceta no cuentan con capital de emergencia ante desastres naturales que disminuirán los pedidos.
D3. Falta de innovación en los establecimientos de restauración de Calceta.	A3. Poca afluencia de turistas en los restaurantes de Calceta.
D4. Almacenamiento y manipulación inapropiada de los alimentos en los restaurantes.	A4. El alto riesgo de clausura por no cumplir con las normativas legales dispuesto por las respectivas autoridades como el GAD Municipal de Calceta y del ARCSA Ministerios de Salud Pública del Ecuador.
D5. No todo el personal de cocina de los restaurantes de Calceta tiene conocimiento sobre la manipulación de alimentos.	A5. Locales de comida de la ciudad de Calceta sin permiso de funcionamiento turístico

Elaboración Propia

Una vez obtenidos los resultados de la matriz, se cruzaron los datos de los diferentes cuadrantes a partir de los cuales se determinó el valor de la calidad y cuantitativa (ver tabla 15).

Tabla 15 valor cualitativo y cuantitativo matriz FODA

1	2	3
Baja	Media	Alta

Elaboración propia.

Luego se procedió a llenar la tabla con los valores mostrados anteriormente para determinar las potencialidades de cuadrantes para luego desarrollar estrategias (tabla 16).

Tabla 16 Tablas de valores matriz FODA

		OPORTUNIDADES				AMENAZAS				TG		
		O1	O2	O3	O4	T	A1	A2	A3	A4	T	
FORTALEZAS	F1	2	2	2	1	6	1	1	1	2	5	11
	F2	1	2	1	1	6	2	1	1	1	5	11
	F3	1	1	1	2	5	1	1	2	1	5	10
	F4	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	14
	T	6	7	6	6	25	5	5	5	6	21	
DEBILIDADES	D1	1	1	1	1	4	2	2	1	2	7	11
	D2	2	2	2	1	5	1	2	1	1	5	10
	D3	1	2	2	1	6	1	1	2	1	5	11
	D4	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	13
	T	6	6	6	5	23	6	6	6	6	24	
TG		11	5	11	10		10	11	6	6		

Se identificaron los siguientes puntos de interés para la elaboración del análisis estratégico: importancia para ayudar a determinar las estrategias a seguir

Principal Fortaleza: N°2 Predisposición por parte de los establecimientos gastronómicos de Calceta de mejorar los procesos de manejo y preparación de alimentos.

Principal Oportunidad: N°1 Ferias y eventos programados por parte del GAD

Municipal de Calceta y la ESPAM, que impulsan la actividad gastronómica.

Principal Debilidad: N°2 Deficiente planificación, seguimiento y control de los restaurantes de la ciudad de Calceta.

Principal Amenaza: N°1 Locales de comida de la ciudad de Calceta sin permiso de funcionamiento turístico.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA MATRIZ FODA

A través del análisis anterior se identificó que la actividad de restauración en la ciudad de Calceta tiene que contrarrestar su mayor debilidad que está direccionada a la deficiente planificación, seguimiento y control de los procesos en los restaurantes de la ciudad y la mayor amenaza que se traduce en locales de comida sin permiso de funcionamiento turístico (tabla 17).

Tabla 17 Análisis FODA

	FORTALEZAS – F	DEBILIDADES –D
	Diversos estudios relacionados a la actividad gastronómica de Calceta. Predisposición por parte de los establecimientos gastronómicos de Calceta de mejorar los procesos de manejo y preparación de alimentos. Adecuada limpieza en los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta. Costumbres y tradiciones de los alimentos en los gastronómicos de Calceta se mantienen en los actuales momentos.	Poca capacitación a los dueños de emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta. Los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta se desarrollan desde sus hogares. Falta de innovación en los establecimientos de restauración de Calceta. Almacenamiento y manipulación inapropiada de los alimentos en los restaurantes.
OPORTUNIDADES – O	ESTRATEGIAS – FO	ESTRATEGIAS – DO
Calceta se considera un destino turístico por su ubicación geográfica y es privilegiada por ser un paso hacia otras provincias.	1. Diversos estudios relacionados a la actividad gastronómica de Calceta. (F1, F2, O2).	1. Falta de normativas reglamentarias para la promoción y fomento de la actividad gastronómica en la ciudad de Calceta.

<p>Ferias y eventos programados por parte del GAD Municipal de Calceta y la ESPAM MFL, que impulsan la actividad gastronómica.</p> <p>El interés de los representantes del municipio de Calceta para viabilizar los trámites administrativo.</p> <p>Concientización en la preservación de costumbres y tradiciones ancestrales de Calceta.</p>	<p>2. Poca capacitación a los dueños de emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta (F1, O3)</p>	
<p>AMENAZAS – A</p>	<p>ESTRATEGIAS – FA</p>	<p>ESTRATEGIAS – DA</p>
<p>Falta de normativas reglamentarias para la promoción y fomento de la actividad gastronómica en la ciudad de Calceta.</p> <p>No todo el personal de cocina de los restaurantes de Calceta tiene conocimiento sobre la manipulación de alimentos.</p> <p>. Poca afluencia de turistas en los restaurantes de Calceta.</p> <p>El alto riesgo de clausura por no cumplir con las normativas legales dispuesto por las respectivas autoridades como el GAD Municipal de Calceta y del ARCSA Ministerios de Salud Pública del Ecuador.</p>	<p>1. Concientización en la preservación de costumbres y tradiciones ancestrales de Calceta. (O4, A3).</p>	<p>1.Poca capacitación a los dueños de emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta.</p>

Para la mitigación de estos problemas percibidos se deben formular estrategias utilizando la fortaleza principal que es la predisposición por parte de los establecimientos gastronómicos de Calceta de mejorar los procesos de manejo y preparación de alimentos. Para esto se debe aprovechar la oportunidad de las Ferias y eventos programados por parte del GAD Municipal de Calceta y la ESPAM MFL, que impulsan la actividad gastronómica.

4.7. FASE 2. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN EMPRENDIMIENTOS DE CALCETA, CANTÓN BOLÍVAR (OFERTA).

Con el objetivo de realizar el análisis de mercado, se exponen los resultados de la encuesta a los emprendedores y dueños de restaurantes de la ciudad de Calceta. Esta encuesta se realizó a 53 propietarios y/o emprendedores de los establecimientos de alimentación en la ciudad antes mencionada.

REALIZAR UN ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS

En cuanto a las edades de los propietarios (ver figura 9), se puede interpretar que la mayoría (70%) de los propietarios de restaurantes se encuentran en el rango de edad de 30-50 años, sin embargo, existe un porcentaje destacado de propietarios más jóvenes (20%) que se encuentran entre los 19 y 30 años de edad.

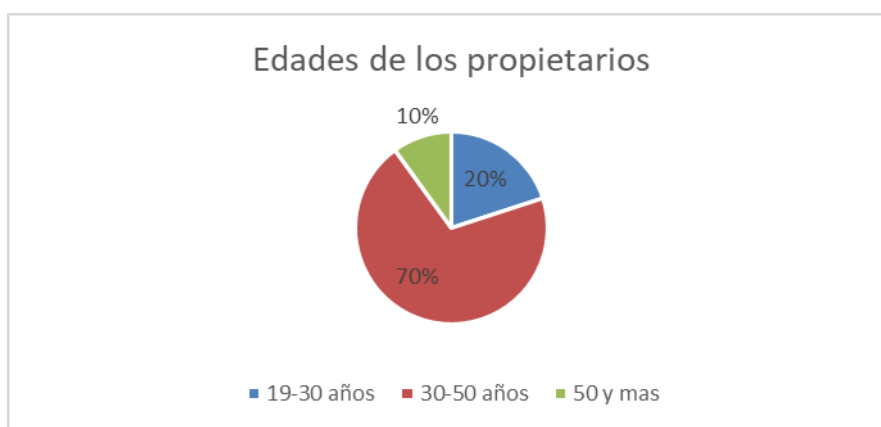


Figura 9. Edad de los propietarios

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 10, la mayoría de los proveedores pertenecen al Mercado con un 66%. Por lo que se deduce que los productos o materias primas que utilizan en sus platos provienen mayoritarios del campo, de los productos agrícolas, los cuales muchas veces no provienen con la regulación necesaria o control como, por ejemplo, etiquetas, fechas de caducidad y otras características que puedan poner en riesgo la higiene y salubridad.

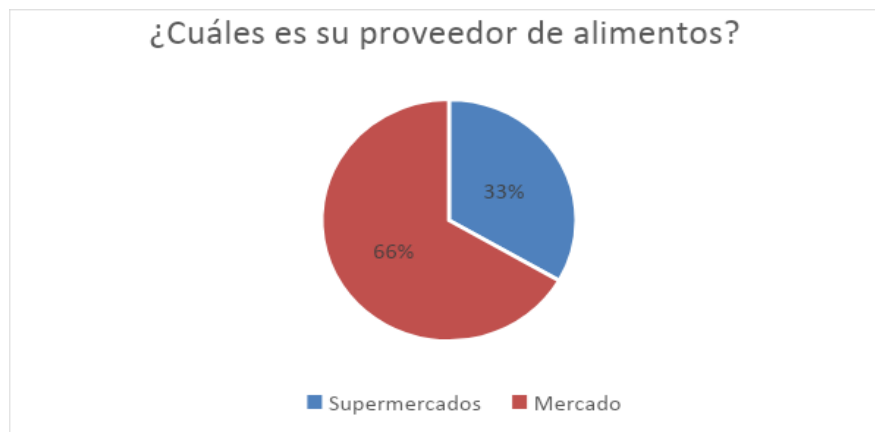


Figura 10. Proveedores

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 11 podemos apreciar que la mayoría (26%) de los propietarios comentan aplicar BPM, sin embargo, llama la atención que un 35% de los encuestados no presenta ninguna norma de calidad en higiene y preparación de los alimentos y bebidas, lo que podría tener implicaciones negativas para la salud y la seguridad en la manipulación de alimentos.

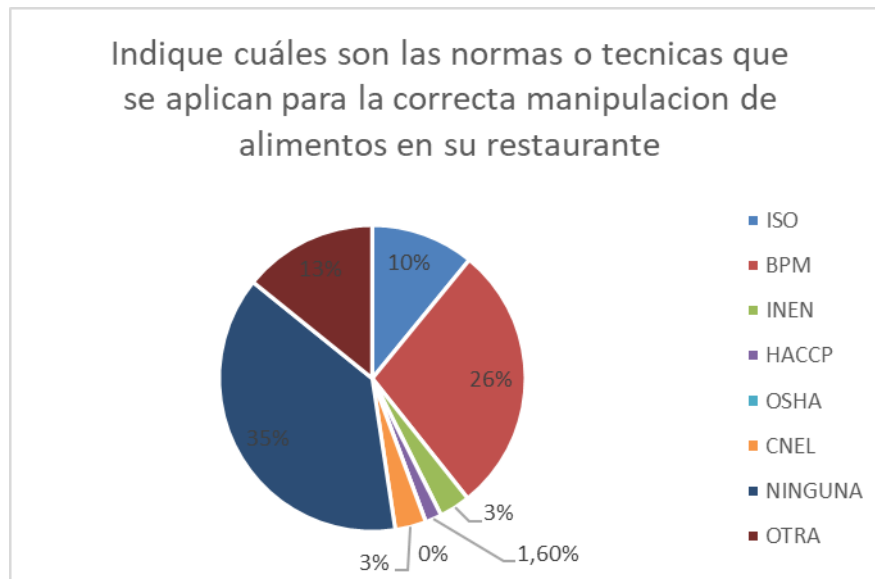


Figura 11. Normas o técnicas que se aplican

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 12 se puede apreciar que la mayoría de los propietarios posee un nivel bajo o ninguno sobre las Buenas Prácticas de Manufactura. El hecho de que un porcentaje significativo de los encuestados carezca de conocimiento

sobre estas prácticas, podría indicar una falta de comprensión en cuanto a la importancia de mantener estándares adecuados en la producción y manipulación de productos, lo que puede tener repercusiones en la calidad y seguridad de los productos.

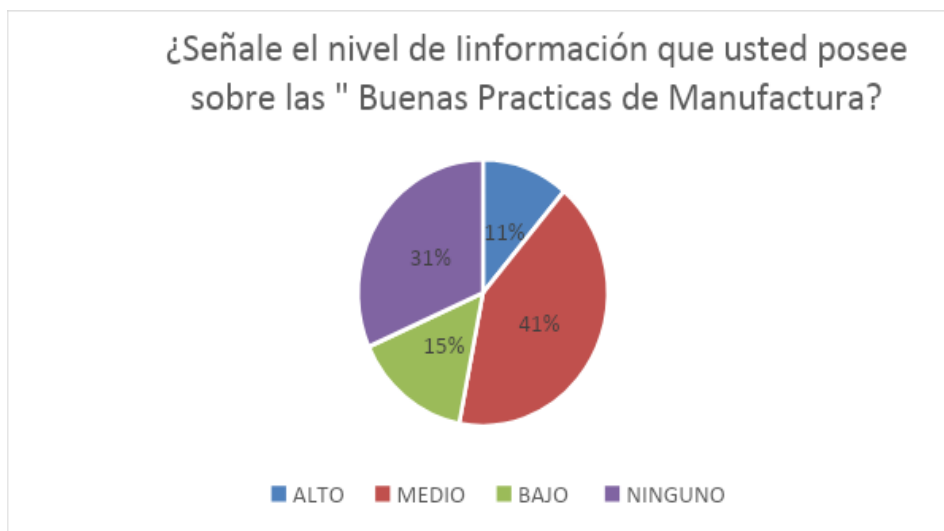


Figura 12. Nivel información que posee sobre las (BPM)

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 13 en relación a la manipulación y conservación de los alimentos, la mayoría de los propietarios, separa los alimentos solo de acuerdo a la prioridad con la cual se vayan a necesitar (44%).

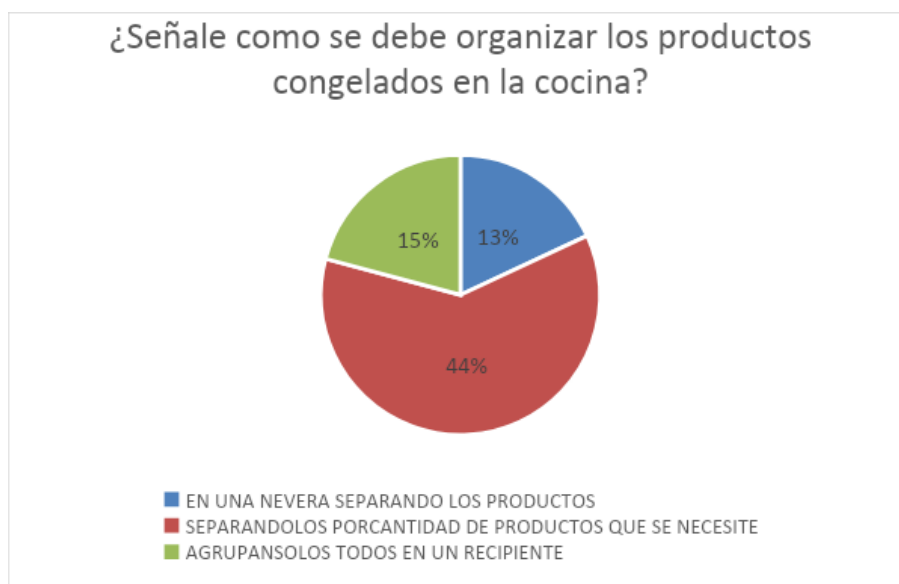


Figura.13 Cómo debe organizar los productos congelados

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 14, existe un 7% porcentaje que solo desinfecta con vinagre, lo que implica que estas personas optan por este vinagre como su método principal de limpieza y desinfección para los utensilios que utilizan al manipular o preparar alimentos, lo cual no es necesariamente un desinfectante efectivo contra todas las bacterias y gérmenes, por lo que esta elección de limpieza podría no ser tan efectiva como otros métodos más convencionales o productos diseñados específicamente para la desinfección de utensilios de cocina.

Otro grupo utiliza aromatizante (11%) para hacerlo, esto implica que estas personas optan por productos con aromas agradables, posiblemente como aerosoles o productos perfumados, con la intención de desinfectar los utensilios que utilizan al manipular o preparar alimentos, si bien los aromatizantes pueden proporcionar un olor agradable, no todos los productos aromatizantes contienen ingredientes desinfectantes ni son adecuados para eliminar bacterias y gérmenes de manera eficaz. Ambos grupos representan un 18% del total.

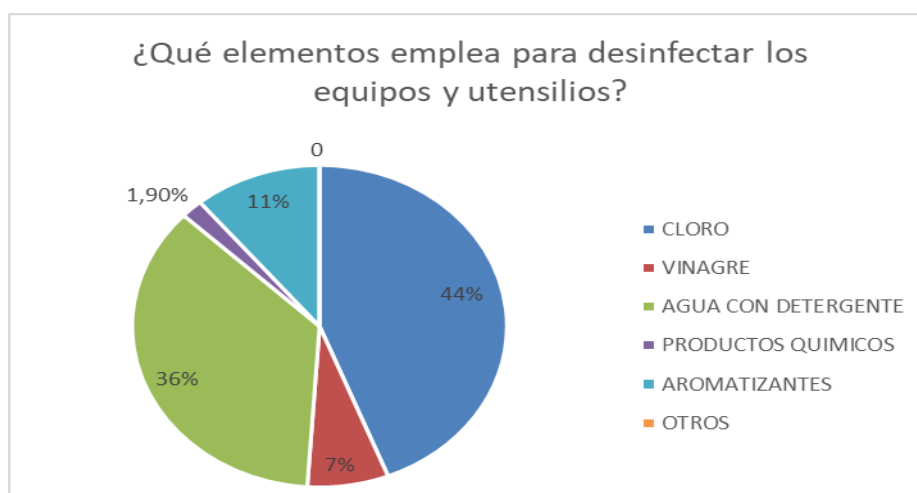


Figura 14. Elementos que emplea para desinfectar los utensilios
Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

De acuerdo a la figura 15 se evidencia que, a pesar de que existe un porcentaje importante que recibe capacitaciones, existe otro porcentaje (no menor) que no recibe las recibe capacitaciones (38%). Existe un mayor porcentaje que manifiesta que no recibe capacitaciones (61%), lo que significa que personas dentro de este grupo no han recibido instrucciones formales o educación en cómo manejar, preparar y servir alimentos de manera segura y adecuada para evitar riesgos de contaminación o problemas de salud.

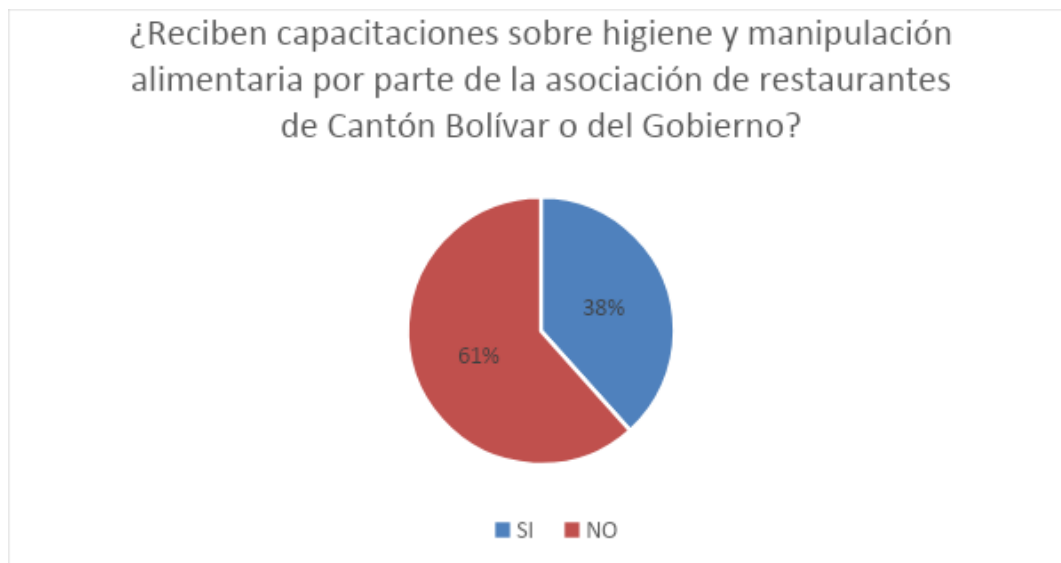


Figura 15. Capacitaciones sobre higiene y manipulación de alimentaria

Fuente: Resultados de las encuestas a visitantes

Para finalizar, existe un 100% de los encuestados que estarían de acuerdo en que los restaurantes de la ciudad de Calceta cuenten con una guía de seguridad alimentaria y las buenas prácticas de manufactura (B.P.M).

4.8. ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTO CRÍTICOS DE CONTROL EN LOS PROCESOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un sistema preventivo para la producción de alimentos seguros en restaurantes. Implica un análisis exhaustivo de los riesgos en la producción, manipulación, procesamiento y consumo de alimentos. Este enfoque es reconocido como el método más efectivo para garantizar la seguridad del producto, actuando como una herramienta crucial para controlar los peligros alimentarios.

En términos generales, el APPCC adopta un enfoque sistemático y científico para prevenir fallos en los procesos, asegurando la aplicación de controles en los pasos donde pueden surgir peligros o situaciones críticas. Este sistema combina información técnica actualizada con procedimientos detallados para evaluar y monitorear el flujo de alimentos en un restaurante.

La implementación del APPCC requiere la participación y respaldo de todos los

actores, así como el apoyo de la administración del restaurante. Implica la caracterización de todos los productos alimenticios involucrados y la adopción de programas como Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (POES), que son requisitos previos universales. Solo después de consolidar estos elementos, cada paso del proceso de producción se analizará en busca de posibles contaminaciones químicas, físicas y microbiológicas.

Posteriormente se describen las medidas preventivas y se identifican los Puntos Críticos de Control (tabla 18). Para cada punto crítico es necesario establecer límites críticos de control, que permitan el seguimiento de los peligros. Como siempre existe la posibilidad de falla, es fundamental proporcionar medidas correctivas para garantizar que el proceso regrese a una situación controlada. También deberá establecer procedimientos para la verificación de los Puntos Críticos de Control y sus respectivos registros.

Tabla 18 Puntos críticos y peligros en restaurantes de Calceta

No	Puntos críticos de control	Peligros	Soluciones
1	Zonas de fogones.	Filtración de restos alimentos.	Es necesario desmontar parrillas, rejillas y fogones para eliminar esa acumulación de restos de alimentos y obstrucciones.
2	Campanas y conductos de extracción	Acumulación de grasa con riesgo de incendio y bajo rendimiento.	Limpieza semanal o quincenal de los filtros; semestralmente, limpieza interior de las campanas; anualmente limpieza de conductos y motores (empresa especializada).
3	Sumideros y desagües	Restos de sólidos con problemas de atascos y malos olores.	Limpiar los sumideros al menos una vez a la semana aplicando productos desincrustantes.
4	Ruedas y patas de mesas	Adherencias de suciedad externa, grasas y microorganismos...	Limpiar semanalmente estos elementos con desinfectantes.
5	Manillas e interruptores.	Microorganismos.	Limpieza diaria con paños y desinfectante sin humedecer los interruptores.
6	Encimeras y tablas de trabajo.	Restos de alimentos y microorganismos por falta de higienización	Limpiar después de su uso con producto desinfectante y aclarar
7	Suelos, juntas y esquinas.	Falta de limpieza y acumulación de suciedad.	Diariamente limpieza de suelos con productos desinfectantes, juntas y esquinas al menos cada 15 días en profundidad.

8	Juntas, cierres, bajos y laterales de mobiliario.	Falta de limpieza diaria y acumulación de suciedad general.	Limpieza quincenal jabonando y aclarando.
---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control se difunde a los empleados de producción y a los responsables de evaluar la calidad de los productos en el restaurante. Se recomiendan auditorías internas y externas para el mantenimiento periódico y la mejora continua del sistema.

4.9. INCUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DETERMINANTES EN LOS RESTAURANTES DE CALCETA

A) Falta de Normas de Calidad en Higiene y Preparación de Alimentos y Bebidas

1. Identificación de Peligros.

- **Contaminación Microbiológica:** La ausencia de normas de higiene podría conducir a la proliferación de bacterias, virus y otros patógenos en los alimentos y bebidas.
- **Contaminación Cruzada:** Sin normas de separación y limpieza adecuadas, existe un riesgo de transferencia de alérgenos y microorganismos entre diferentes alimentos y superficies.
- **Toxicidad Química:** La falta de control en el uso de productos químicos y utensilios inadecuados podría resultar en la contaminación química de los alimentos.
- **Manipulación inadecuada:** La preparación incorrecta podría causar lesiones físicas a través de cortes, quemaduras y otros accidentes.

2. Evaluación de Riesgos.

- **Gravedad:** La contaminación microbiológica puede causar enfermedades transmitidas por alimentos, con riesgo para la salud y la vida de los consumidores.

- Probabilidad: Sin normas de calidad, la probabilidad de contaminación aumenta significativamente, especialmente si no se toman medidas preventivas.

3. Medidas de Mitigación.

- Implementación de Normas de Higiene: Establecer y promover pautas claras de higiene y preparación de alimentos para el personal.
- Capacitación: Proporcionar formación regular sobre prácticas seguras de manipulación de alimentos y bebidas.
- Separación de Tareas: Definir responsabilidades claras para cada etapa de la preparación y servicio de alimentos.
- Uso de Utensilios y Equipos Apropriados: Garantizar que los utensilios y equipos utilizados sean adecuados y estén en buen estado.
- Control de Contaminación Cruzada: Implementar prácticas para evitar la transferencia de alérgenos y microorganismos entre diferentes áreas de trabajo.
- Monitoreo y Supervisión: Establecer procedimientos de supervisión para asegurarse de que se sigan las normas de higiene.

4. Verificación de No Conformidades.

- Inspecciones Regulares: Realizar inspecciones frecuentes para identificar áreas donde no se cumplen las normas de calidad.
- Registro de Incidentes: Mantener un registro de cualquier incidente relacionado con la falta de normas de higiene y preparación.
- Muestreo Microbiológico: Realizar pruebas periódicas para verificar la presencia de microorganismos patógenos en los alimentos y en las superficies de trabajo.
- Feedback del Cliente: Recopilar opiniones de los clientes para detectar posibles problemas de seguridad alimentaria.

5. Acciones Correctivas.

- Formación Adicional: Proporcionar capacitación adicional a los empleados que no cumplan con las normas de higiene.
- Refuerzo de Normas: Reforzar la importancia de seguir las normas de calidad a través de comunicaciones y recordatorios frecuentes.
- Sanciones: Establecer consecuencias claras para aquellos que no cumplan con las normas de calidad.

B) Falta de Conocimiento sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

La falta de conocimiento sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) puede tener graves consecuencias en la calidad y seguridad de los productos manufacturados. Un análisis de peligros y verificación de no conformidades es esencial para comprender las implicaciones potenciales y tomar medidas para abordar este problema. A continuación, se presenta un análisis detallado.

1. Identificación de Peligros.

- Contaminación Microbiológica y Química: El desconocimiento de las BPM podría llevar a prácticas inadecuadas de higiene y limpieza, aumentando el riesgo de contaminación microbiológica y química en los productos.
- Contaminación Cruzada: La falta de comprensión de cómo prevenir la contaminación cruzada podría resultar en la transferencia de alérgenos u otros contaminantes a los productos.
- Errores en la Producción: La falta de conocimiento podría llevar a errores en la formulación, mezcla o procesamiento de ingredientes, lo que afectaría la calidad y seguridad de los productos.

2. Evaluación de Riesgos.

- Gravedad: La falta de conocimiento en BPM puede afectar la calidad del producto y la seguridad del consumidor, lo que resulta en enfermedades o lesiones.
- Probabilidad: Si el personal carece de formación en BPM, la probabilidad de cometer errores en la producción aumenta significativamente.

3. Medidas de Mitigación.

- Capacitación en BPM: Proporcionar formación exhaustiva sobre las Buenas Prácticas de Manufactura a todo el personal involucrado en la producción.
- Documentación y Procedimientos: Establecer procedimientos operativos estándar (POEs) claros que detallen las etapas de producción y las prácticas de seguridad.
- Control de Calidad: Implementar sistemas de control de calidad para identificar desviaciones de las BPM y realizar correcciones oportunas.
- Supervisión: Designar supervisores responsables de garantizar que las BPM se sigan adecuadamente en todas las etapas del proceso de manufactura.

4. Verificación de No Conformidades:

- Auditorías Internas: Realizar auditorías regulares para evaluar el cumplimiento de las BPM y detectar áreas de no conformidad.
- Seguimiento de Incidentes: Registrar y analizar cualquier incidente relacionado con la falta de conocimiento de las BPM.
- Evaluación de Resultados: Realizar pruebas y análisis en los productos manufacturados para verificar si cumplen con los estándares de calidad y seguridad.

5. Acciones Correctivas.

- Capacitación Continua: Proporcionar capacitación periódica en BPM para mantener al personal actualizado y mejorar su comprensión.
- Revisión de procedimientos: Actualizar los POEs y procedimientos de acuerdo con los últimos estándares y regulaciones.
- Sanciones y Consecuencias: Establecer consecuencias claras para aquellos que no sigan las BPM, con el fin de fomentar la responsabilidad.

C) Uso Inadecuado de Productos para la Desinfección de Utensilios de Cocina

La utilización de productos inapropiados para desinfectar utensilios de cocina puede conllevar riesgos significativos para la seguridad alimentaria y la salud de los consumidores. A continuación, se presenta un análisis detallado de estos peligros y las formas de verificar y abordar las no conformidades:

1. Identificación de Peligros.

- ✓ Residuos Químicos Nocivos: El uso incorrecto de productos de limpieza podría dejar residuos químicos peligrosos en los utensilios, lo que podría contaminar los alimentos.
- ✓ Contaminación Microbiológica Persistente: La ineficacia de los productos utilizados podría permitir la supervivencia de patógenos en los utensilios, aumentando el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos.
- ✓ Alergias y Sensibilidades: El uso de productos no aptos para la desinfección podría dejar residuos que desencadenan reacciones alérgicas en los consumidores.

2. Evaluación de Riesgos:

- ✓ Gravedad: El uso inadecuado de productos para la desinfección podría resultar en enfermedades graves y potencialmente mortales.
- ✓ Probabilidad: Si no se utilizan productos apropiados, la probabilidad de contaminación y enfermedades aumenta considerablemente.

3. Medidas de Mitigación.

- ✓ Selección de Productos Apropriados: Identificar y utilizar productos de limpieza y desinfección aprobados y seguros para uso en utensilios de cocina y áreas de preparación de alimentos.
- ✓ Instrucciones de Uso: Capacitar al personal sobre el uso correcto de los productos, siguiendo las instrucciones del fabricante y las normativas pertinentes.
- ✓ Seguimiento de Normativas: Conocer y cumplir con las regulaciones locales y nacionales sobre productos químicos utilizados en la industria alimentaria.

4. Verificación de No Conformidades.

- ✓ Auditorías e Inspecciones Regulares: Realizar inspecciones periódicas para verificar que se estén utilizando los productos adecuados y que se sigan las instrucciones de uso.
- ✓ Muestreo y Análisis: Realizar pruebas periódicas en los utensilios desinfectados para detectar la presencia de residuos químicos y patógenos.

- ✓ Retroalimentación del Personal: Fomentar la comunicación entre el personal para identificar cualquier problema o preocupación relacionada con los productos de limpieza.

5. Acciones Correctivas.

- ✓ Reentrenamiento: Proporcionar capacitación adicional si se detecta que el personal no está utilizando los productos de manera correcta.
- ✓ Actualización de procedimientos: Modificar los procedimientos para incluir instrucciones claras sobre el uso adecuado de productos para la desinfección.
- ✓ Cambio de Productos: En caso de productos inadecuados, sustituirlos por alternativas seguras y efectivas.

4.10. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS INTEGRANDO TODOS LOS PROCESOS

PRESENTACIÓN

La necesidad de obtener una seguridad e inocuidad en los alimentos se ha convertido en una prioridad imperante en la población, por lo cual es necesario la creación de este manual de buenas prácticas de manufactura para los restaurantes de la ciudad de Calceta que se direcciona al control de procesos de producción de alimentos y bebidas brindando seguridad al cliente (Villagran, 2012).

Este manual garantiza la seguridad alimentaria se fundamenta en el acceso y disponibilidad de los alimentos tanto en cantidad como en calidad. Esta seguridad alimentaria se cumple cuando se garantice para todas las personas en todo momento alimentos seguros y nutritivos.

Las personas que manipulan alimentos en la ciudad de Calceta tienen la obligación de adquirir el conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura para preservar la salud de los clientes y evitar posibles enfermedades. Actualmente existen varias medidas para prevenir la contaminación de alimentos de una manera práctica y sencilla, una de ellas es una aplicación este manual de Buenas Practica de Manufactura.

OBJETIVO GENERAL

Establecer procesos, métodos y normas en los restaurantes de la ciudad de Calceta sobre buenas prácticas de manufactura mediante la aplicación práctica de este manual.

ESPECÍFICOS

Concientizar a los dueños y empleados de los restaurantes sobre la importancia de la inocuidad en la manipulación de alimentos.

Corregir las falencias en el proceso de producción gastronómico de los restaurantes

de Calceta.

Capacitar a los actores en la correcta aplicación del manual de buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Calceta.

Capacitar al personal de los restaurantes de Calceta sobre buenas prácticas de manufactura mediante la aplicación práctica de este manual.

DESCRIPCIÓN

El siguiente temario comprende aspectos importantes dando conocer el proceso adecuado para la manipulación de alimentos obteniendo así seguridad inocuidad e higiene.

El presente manual de buenas prácticas de manufactura ha sido elaborado para brindar al personal de los restaurantes de Calceta formas adecuadas de manipulación de alimentos teniendo así una guía a la cual pueda acudir siempre que se considere necesario.

Con el único propósito de aportar información y orientación a los empleados de los restaurantes de la ciudad de Calceta en el proceso de elaboración de alimentos de forma higiénica y segura, se ha diseñado este manual se ha recopilado información sobre las normas ISO. 22000 - 2005, UNEEN-ISO 22000 - 2007 guía para la aplicación de la norma, BPM, y el manual de la FOA para el desempeño e implementación de un sistema de información para la seguridad alimentaria y fichas de observación.

4.11. HIGIENE PERSONAL

El personal que trabaja en los establecimientos de restauración de Calceta entre en contacto con materias primas, ingredientes, material de empaque, producto en proceso y acabado, equipos y utensilios deberán cumplir con las siguientes indicaciones según corresponda.

- No comer, ni beber, no masticar chicle y no fumar en el área de procesamiento de alimentos. Estos hábitos no higiénicos durante el trabajo son una fuente de contaminación múltiple.

- Usar un gorro o pañuelo que recoja todo el cabello.
- Llevar solo ropa y zapatos de uso exclusivo para la manipulación de alimentos preferentemente de color claro para detectar mejor la suciedad.
- El calzado debe mantenerse limpio y en buenas condiciones y no debe utilizarse fuera de la cocina.
- Cambiarse de ropa diariamente y siempre. que esté sucio y evite entrar o salir del establecimiento con la ropa de trabajo. Utilice preferentemente zapatos cerrados y antideslizantes.
- Se deben utilizar delantales de plástico o tela sobre los uniformes y estar suficientemente ajustado para proteger la limpieza de los uniformes.
- Lavarse las manos y sanearlas antes de comenzar a trabajar, después de cada ausencia y en cualquier momento durante la jornada cuando puedan estar sucias o contaminadas.
- No llevar joyas, especialmente si son visibles (piercing, cadenas, anillos, etc.). Las joyas acumulan una gran cantidad de bacterias dificultan la limpieza de las manos y pueden caerse y contaminar los alimentos.
- No llevar lociones o perfumes de olor fuerte.
- Tener las uñas cortas, limpias y sin esmalte. Las uñas acumulan suciedad y bacterias. Lavarse las manos con frecuencia.
- Es obligatorio usar guantes y mascarillas cuando sea necesario. Pueden ser necesarios en caso de estar resfriado, o en el momento de limpiar con productos agresivos para la salud, etc.
- La mascarilla debe tapar la nariz y la boca.
- Cambiarse los guantes periódicamente, al cambiar el tipo de alimento que se está manipulando, al tocar otros objetos, etc.
- Respetar los círculos de entrada, salida y paso de la cocina, no permitir el paso de proveedores o cualquier otra persona extraña.
- Protegerse de cualquier herida de la piel con vendajes impermeables. Las heridas son focos de microorganismos y pueden contaminar los alimentos.
- Evitar que los productos queden abiertos. Así evitarás que la suciedad y otros posibles elementos contaminantes exteriores caigan en el interior de los alimentos.
- Evitar el contacto directo de los productos con el suelo. Así evitarás la

contaminación por microorganismos.

- Sistema PEPS (primero en entrar, primero en salir): colocar los alimentos nuevos detrás o debajo de los ya existentes.
- Disponer de una zona identificada para productos no conformes (caducados, con golpes, etc.) o etiquetar claramente los productos que se tengan que retirar.
- Mantener la etiqueta original cuando traspases productos o etiquétalos con nombre del producto, fecha de caducidad, número de lote, ingredientes alérgenos.

4.12. EQUIPAMIENTO

EQUIPOS Y UTENSILIOS

La gestión adecuada de equipos y utensilios en restaurantes de la ciudad de Calceta es esencial para garantizar la eficiencia en la cocina y proporcionar alimentos de calidad de manera segura. Los equipos y recipientes que se utilicen para el proceso deben construirse y conservarse de manera que no constituya un riesgo para la salud. Los equipos y utensilios deben limpiarse regularmente para evitar la acumulación de residuos y prevenir la contaminación cruzada. Sustituye utensilios y equipos que estén desgastados, dañados o que ya no cumplan con los estándares de seguridad e higiene.

4.13. MATERIALES

La utilización de materiales empleados en los restaurantes de la ciudad de Calceta en las áreas de manipulación de productos debe considerar el uso de envases sostenibles y amigables con el medio ambiente, como materiales reciclables o biodegradables. Reducir el uso de plásticos de un solo uso es una tendencia positiva. Se deben usar materiales que no transmita sustancias tóxicas, olores ni sabores y sea absorbente y resistente a la corrosión, y capaz de resistir repetidos procedimientos de limpieza y desinfección. Las superficies deben ser lisas y estar exentas de hoyos y grietas. En los restaurantes se debe evitar el uso de madera y otros materiales que no se puedan limpiar y desinfectar adecuadamente a menos que se tenga la certeza de que su empleo no será una fuente de contaminación.

4.14. MANTENIMIENTO

El mantenimiento adecuado en todos los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta es esencial para garantizar la calidad, seguridad, eficiencia operativa y una experiencia positiva para los clientes. El deterioro de las instalaciones y equipos puede ocasionar accidentes, contaminaciones, tanto físicas, química como microbiológicas Incluso afecta el rendimiento y genera pérdidas económicas y de imagen comercial de los restaurantes. Por lo que se debe implementar un programa de mantenimiento preventivo para equipos críticos de cocina, sistemas eléctricos, otros equipos.

La limpieza y por tanto la higiene estarán directamente relacionadas con el mantenimiento de los restaurantes. Programa limpiezas profundas y exhaustivas de áreas de cocina, equipos y conductos de extracción regularmente para mantener altos estándares de higiene y seguridad alimentaria. Las partes externas de los equipos que no entran en contacto con los alimentos, deben estar limpios y sin muestra de derrames.

Lleva un registro detallado de todas las actividades de mantenimiento, incluyendo fechas de servicio, reparaciones realizadas, piezas reemplazadas y cualquier otra observación relevante. En las operaciones de mantenimientos o reparación, el personal encargado del restaurante debe notificar a los empleados de manufactura para que cuando el equipo sea inspeccionado, se limpie y sanítese previo uso en producción.

4.15. PROCESO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

Los propietarios de los restaurantes de la ciudad de Calceta no deben aceptar materias primas que contengan parásitos, microorganismos o sustancias tóxicas, descompuestas o extrañas que no puedan ser reducidas a niveles aceptables por los procedimientos clasificados y preparación o elaboración. Las materias primas deben ser inspeccionadas y clasificadas antes de llevarlas a la línea de elaboración, al menos se deberán efectuar pruebas de laboratorio por lo menos una vez cada seis meses.

Las materias primas almacenadas en los restaurantes de Calceta se mantendrán en condiciones adecuadas. Los materiales de empaque y recipientes de materias primas, no deben ser utilizados para otros fines diferentes a los que fueron destinados originalmente. A menos que se eliminen las etiquetas, las leyendas o se pinten. Las materias primas deben separarse de aquellas ya procesadas, para evitar su contaminación. Las materias primas que evidentemente no son aptas, deben separarse y retirarse del sitio a fin de evitar el mal uso, contaminaciones adulteradas.

Es preciso asegurarse de que los suministros cumplan con los requisitos sanitarios y de calidad establecidos para evitar que los alimentos supongan un peligro para la salud de los consumidores. Cuando un establecimiento de restauración reciba los productos, al margen deben comprobar la factura, y que los productos estén en un buen estado y que sea el correcto mediante el control y el registro de los aspectos siguientes.

- Las características organolépticas de los productos han de tener el olor, color, consistencia y características propias del producto, y no deben de presentar ningún tipo de alteración.
- El envasado envases íntegros en buen estado.
- Las conservas no podrán estar abolladas, infladas u oxidadas.
- El etiquetado debe tener la fecha de caducidad, número de lote, identificación del fabricante o cualquier otra información relevante, según el tipo de alimento.
- Temperatura en general 7 °C para la carne fresca, 4 °C para carne de ave y 3 °C para los despojos, 2 °C para la carne picada y 1-2 °C para el pescado (temperatura próxima a la de fusión del hielo).
- Para los productos envasados que necesiten refrigeración, consultar las instrucciones de conservación de la etiqueta de cada producto y -18 °C para productos congelados.
- Si los productos superan estas temperaturas no se aceptarán peso y cantidad.
- Habilitar una zona específica del local para recibir a los proveedores y hacer el control pertinente.

- Exigir a los proveedores que los productos lleguen con la temperatura adecuada.

4.16. PROCESO DE ELABORACIÓN

La elaboración de productos en los restaurantes de la ciudad de Calceta se debe considerar las siguientes consideraciones de acuerdo a Villagran (2012). Seguir los procedimientos dados en los manuales de operación como son.

- “Orden de adición de componentes, tiempos de mezclado, agitación y otros parámetros de proceso” (p-132).
- No debe haber tránsito de personal. Además, las áreas de preparación o mezclado deben estar limpias y despejadas de materias primas ajenas al proceso.
- Se cuidará la limpieza realizada que no genere polvo ni salpicaduras de agua que puedan contaminar los productos durante la preparación o mezclado de los productos.
- Para evitar su posible contaminación por el medio ambiente, todos los productos que se encuentren en baldes deben estar tapados y las bolsas tener cierre sanitario.
- Los procesos de elaboración de los productos deben estar supervisados por personal capacitado.
- Todas las operaciones del proceso de producción, incluido el envasado, se debe realizar a la mayor brevedad posible y en condiciones sanitarias que eliminen toda posibilidad de contaminación.
- Aplicar métodos de conservación y todos los controles necesarios para proteger y evitar la contaminación o la aparición de peligros para la salud del cliente que consume en los restaurantes.
- Todas las estructuras y accesorios elevados, “en el Área de manipulación de alimentos, serán de fácil limpieza, además deben estar proyectados y contruidos de manera que eviten la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación y la acumulación de mohos e incrustaciones” (p.133).

4.17. PROCESO PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN CRUZADA

La contaminación cruzada es un riesgo importante en la industria alimentaria y puede poner en peligro la salud de los clientes. Los restaurantes de la Ciudad de Calcuta deben cumplir las siguientes recomendaciones para prevenir la contaminación cruzada.

- Establece áreas claramente separadas para la manipulación de alimentos crudos y cocidos para evitar la transferencia de microorganismos peligrosos.
- Evitar la contaminación con materiales extraños como (polvo, agua, grasa, etc.), que vengan adheridos a los empaques de los productos alimenticios que entran a las áreas de manufactura.
- Utiliza utensilios y tablas de cortar específicos para alimentos crudos y cocidos. Limpia y desinfecta estos elementos después de cada uso.
- Las tolvas de carga y mezcladoras estarán limpias antes y aún no se usen. Se debe verificar también que no permanezcan cargadas con productos de un día para otro.
- Almacena alimentos crudos en recipientes herméticos y en la parte inferior del refrigerador para evitar que los jugos goteen sobre otros alimentos. Mantén alimentos crudos y cocidos claramente separados.
- Todos los insumos, en cualquier operación de proceso, deben ser identificados en cuanto al contenido.
- Los productos a granel deben ser empacados a la mayor brevedad posible.
- Limpia y desinfecta superficies, utensilios y equipos con regularidad, especialmente después de manipular alimentos crudos. Presta atención a las áreas de alto contacto.
- Los envases vacíos que fueron utilizados para las materias primas y otros insumos se retiraran con frecuencia y en orden.
- Efectuar un registro de los controles realizados, primordialmente de los puntos críticos.
- Las personas que manipulan materias primas o productos semiacabados

susceptibles de contaminar el producto final, no entrarán en contacto con ningún producto terminado, mientras no se vistan con ropa protectora limpia.

- Todo el equipo que haya estado en contacto con materias primas o material sucio deberá limpiarse y desinfectarse cuidadosamente antes de ser nuevamente utilizado.
- Maneja y desecha adecuadamente los residuos, especialmente aquellos que provienen de alimentos crudos. Asegúrate de que los contenedores de basura estén bien cerrados.

4.18. TEMPERATURAS DE COCCIÓN

Uno de los temas más importantes en la salud alimentaria y quizás la más influencia puede tener en la generación de muchas enfermedades y condiciones patológico, es la cocción y el cocinado mediante la aplicación del calor de los alimentos que se elaboran en los restaurantes de la ciudad de Calceta, por lo que a continuación damos las temperaturas que se deben tener para la cocción de los alimentos sin peligro.

4.19. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS PERECEDEROS

El almacenamiento y la distribución adecuados de alimentos perecederos son fundamentales para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad de los productos. Los propietarios de restaurantes de la ciudad de Calceta deberán asegurarse que las entradas a las zonas de carga y descarga deben estar techadas, para evitar la entrada de lluvia. Los pisos deben ser de un material adecuado, de fácil limpieza y duradero. Debe de garantizarse una iluminación suficiente y adecuada en las áreas generales para la realización de actividades.

Los restaurantes contarán “con señalamientos que indiquen claramente la ubicación de los pasillos y estos permanecerán siempre libres de cualquier obstáculo que impida la fácil circulación” (Villagran, 2012, p.143). Se deben llevar un control de entradas y salidas de productos en los almacenes a fin que se tengan

productos sin rotación.

Almacena alimentos perecederos a temperaturas seguras y recomendadas. Se debe tomar precauciones para evitar que las materias primas sufran contaminación química, física, microbiológica u otras sustancias desagradables. Implementa el principio de "Primero en entrar, primero en salir" (FIFO) para asegurarte de que los productos más antiguos se utilicen primero y se evite el desperdicio.

Mantén separados los alimentos crudos y cocidos para prevenir la contaminación cruzada. Estos productos deberán conservarse en armarios especialmente destinados al efecto, y sólo puede ser distribuido o manipulado solo por personal competente. Almacena los alimentos crudos en envases herméticos para evitar la propagación de jugos.

En el área de manipulación de productos no se debe permitir el almacenamiento o estacionamiento de ninguna sustancia que pudiera contaminar. Los empleados de los restaurantes deben verificar que el producto esté identificado y etiquetado correctamente. No se debe permitir el almacenamiento de materias primas, ingredientes, material de empaque o productos terminados, directamente sobre el piso ya que se debe almacenar sobre tarimas.

El almacenamiento de los alimentos frescos y congelados en los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta requieren de áreas refrigeradas tan limpias y de un seguimiento regular de las temperaturas en los refrigeradores y congeladores y registra la información. Para ello, además de mantener en buenas condiciones higiénicas el área debe llevar un control de la humedad en el almacén, para prevenir el crecimiento de moho y la proliferación de bacterias.

La colocación de los productos se hará de tal manera que haya espacio suficiente que permita la circulación del aire frío en los productos que se almacenan se podrá el especial cuidado en protección contra la humedad de todos los alimentos secos. Los alimentos perecederos deben mantenerse a unas temperaturas inferiores a 6°C hasta su consumo. Los alimentos que requieren congelación se deben conservar a temperaturas tales que eviten su descongelación.

4.20. PROCESO EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

La evaluación de la calidad en restaurantes es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo del negocio. Todos los propietarios de los restaurantes de la ciudad de Calceta deberán tener un control de calidad de los productos elaborados. Establece claramente los estándares de calidad que se esperan en todos los aspectos del servicio, desde la preparación de alimentos hasta el servicio al cliente y la limpieza del establecimiento.

Para que los restaurantes de la ciudad de Calceta obtengan la garantía de la condición sanitaria de sus actividades y productos, realizar inspecciones regulares de todas las áreas del restaurante, incluyendo la cocina, el área de comedor y los baños. Para lo cual deberán aplicar el manual de buenas prácticas de manufacturas y la identificación y control de puntos críticos" (desarrollado por el Ministerio de Salud del Ecuador), esto dará una garantía de buen servicio, por ello, la evaluación de la calidad debe ser un proceso continuo y sistemático en un restaurante. Al implementar estas buenas prácticas, los propietarios y gerentes pueden mantener y mejorar constantemente la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

4.21. PROCESO DE DESCONGELACIÓN

Los alimentos sólidos congelados generalmente requieren descongelación. Es preciso descongelar los productos de forma higiénica para evitar que se contaminen o que contaminen el resto de alimentos. Los métodos de descongelación más comunes incluyen la descongelación del aire, la descongelación del agua. Para hacerlo, siga las siguientes recomendaciones.

- No volver a congelar nunca un alimento descongelado. Esta es una práctica prohibida. Descongelar sólo la cantidad necesaria.
- Una vez que los alimentos se hayan descongelado, cocínelos o cómalos dentro de las siguientes 24 horas.
- No es seguro descongelar a temperatura ambiente. Se debe realizar en equipos de refrigeración a una temperatura máxima de 8 °C cámara de descongelación cámara de productos separada del resto de productos

(estantería aparte). Así evitarás el crecimiento de microorganismos.

- Se puede descongelar carnes en el microondas sólo si vas a cocinarla y comerla inmediatamente.
- Algunos alimentos se cocinan mejor congelados. Siga las instrucciones del fabricante sobre los alimentos preenvasados.
- Los alimentos se deben de colocar en recipientes de acero inoxidable o plástico rígido con tapa y rejillas en la base que permitan la separación entre el alimento y el líquido de descongelación.
- No descongelar directamente en una caja de cartón. Los alimentos han de estar protegidos para evitar contaminaciones. El líquido de descongelación puede contener microorganismos que contaminen el producto y también puede deshacer el cartón.
- Evitar contaminaciones cruzadas entre productos y no confundir los productos descongelados con los productos frescos.
- Los productos en descongelación se deben de ubicar en las estanterías inferiores.
- No cocinar los alimentos en descongelación hasta que estén totalmente descongelados.
- El alimento descongelado tiene una duración corta (24 horas).
- Nunca recaliente los alimentos más de una vez.
- Nunca descongeles alimentos a temperatura ambiente o en agua estancada o caliente favorece el crecimiento de microorganismos.

4.22. PROCESO DE COCCIÓN Y RECALENTADO

La cocina es un vasto universo de técnicas y métodos que se han ido perfeccionado a lo largo de los siglos. La función básica y principal de la cocción de los alimentos es hacerlos digeribles, eliminar posibles bacterias presentes cuando están crudos, conseguir que resulten apetitosos y proporcionarles la temperatura más adecuada en cada caso. Cada técnica de cocción persigue un objetivo. La cocción es el incremento de la temperatura de los alimentos y pueden obtenerse mediante diferentes técnicas. Los métodos de cocción se dividen en: medio acuoso, medio graso y medio aéreo.

A partir de estas técnicas para aumentar la temperatura puedes encontrar múltiples posibilidades. Para reducir la carga microbiológica de los alimentos mediante la aplicación de tiempo y temperatura. La cocción se realiza a fuego lento o a baja temperatura, de forma que el calor se reparte gradualmente por todo el alimento, formándose una costra dorada en el exterior y manteniéndose el interior muy jugoso y hacerlo de manera higiénica, para ello se deben seguir las recomendaciones siguientes:

- La temperatura del agua varía según el tipo de alimento: las hortalizas, legumbres, pescados, huevos y carne para caldo se añaden al agua fría, mientras que el arroz, la pasta y algunas verduras deben incorporarse cuando el agua ha alcanzado su punto de ebullición
- La cocción perfecta no solo depende de la técnica utilizada, sino también de la temperatura exacta.
- Para conseguir una buena cocción, se debe alcanzar la temperatura mínima de 65 °C del producto durante un mínimo de 30 minutos.
- El tiempo de preparación depende del tamaño y del peso de los alimentos. Las carnes, por ejemplo, requieren más tiempo de preparación y menos temperatura que los pescados.
- Se debe tomar la temperatura con un termómetro con sonda, pues la temperatura del producto no es la misma que la que marca el horno de cocción.
- La plancha debe estar siempre perfectamente limpia antes de colocar en ella los alimentos.
- Es importante que los alimentos sometidos a la acción del vapor sean frescos, que estén cortados y dispuestos de forma que todos ellos precisen el mismo tiempo de cocción,
- Para productos con huevo fresco, alcanzar la temperatura mínima de 75 °C del producto durante la cocción de manera ininterrumpida un mínimo de 5 minutos.
- No exponer la carne directamente a las llamas o a una superficie caliente de metal.
- En caso de que se haya de recalentar el producto, hacerlo lo más

rápidamente posible.

- Evitar cocinar estos alimentos durante un periodo prolongado de tiempo, especialmente a altas temperaturas.
- Se ha de alcanzar una temperatura de 65 °C del producto en menos de una hora.
- Evitar la multiplicación de microorganismos a temperaturas intermedias.
- Usar el microondas para precocinar las carnes antes de llevarlas a la barbacoa reduce el tiempo necesario de exposición a altas temperaturas para conseguir que estén bien hechas.
- Se debe recalentar los productos utilizándose los equipos adecuados, como pueden ser hornos o aparatos de cocción. Evitar armarios calientes, baños María u otros aparatos diseñados para mantenerlos calientes, ya que tardan demasiado tiempo en calentar el producto a las temperaturas adecuadas.
- Renovar periódicamente el aceite de las freidoras.
- Siempre que sea posible, utilizar freidoras diferenciadas según el tipo de alimento (carne, pescado o precocinados).
- El humo, la viscosidad, la oscuridad o las espumas en el aceite son signos de alteración.
- Finalizada la cocción, los alimentos los tendrán que servir directamente al cliente y mantenerlo en caliente hasta el servicio (a un mínimo de 65 °C).
- Para poder mantener los alimentos en caliente, es necesario disponer de armarios o bufés calientes, previamente encendidos.

4.23. PROCESO DE ENFRIAMIENTO Y CONGELACIÓN

Debido a la demanda de alimentos frescos, nutritivos y convenientes por parte de la gente, la aplicación de alimentos frescos se ha ampliado dramáticamente. Los microorganismos y las enzimas son los principales factores que provocan el deterioro de los alimentos. El proceso de enfriamiento consiste en bajar rápidamente la temperatura de un alimento cocinado que no se servirá en el momento y se conservará en frío durante un tiempo. Para garantizar la calidad en este proceso se recomienda seguir las siguientes recomendaciones:

- Siempre es preferible comprar los productos ya congelados, porque el

enfriamiento lento genera grandes cristales de agua congelada en el interior del alimento que lo rompen y deterioran.

- Para lograr el enfriamiento los alimentos se almacenan a una temperatura entre 2°C y 10°C, específicamente entre 2° y 5°C en refrigeradores de nivel industrial y entre 8° y 10°C en los refrigeradores domésticos. El tiempo total del enfriamiento ha de ser de 4 horas.
- Para lograr la congelación los alimentos se someten a temperaturas muy bajas, esto es, debajo del punto de congelación del agua, oscilando entre los -18 y -25°C.
- Utilizar siempre un abatidor de temperatura (equipo de enfriamiento automático que baja rápidamente la temperatura).
- Cortar en porciones el alimento para reducir el volumen y enfriarlo más rápido.
- Congelar solo aquellos productos cocinados o comprados a los que todavía les quedan días para caducar y que hayan estado conservados en buenas condiciones.
- Etiquetar todos los productos indicando el nombre, la fecha de congelación y la fecha de caducidad.
- La duración recomendada para los productos congelados en el centro es de un mes máximo.
- Todos aquellos productos de la pesca que se compran frescos y se vayan a servir crudos, semicurados, ahumados, salados o marinados, deben congelarse un mínimo de 24 horas a -20 °C o 15 horas a -35 °C. Además, informar a los clientes de este hecho.

4.24. PROCESO DE DESINFECCIÓN DE FRUTAS Y VEGETALES

Las frutas y vegetales son alimentos fundamentales para la salud, por esta razón es importante desinfectarlos adecuadamente para consumirlas con seguridad, eliminando todos los gérmenes con productos certificados y con concentraciones exactas. La desinfección de frutas y hortalizas es una etapa muy importante para mejorar la calidad microbiológica de los productos. Para reducir o eliminar los microorganismos presentes en frutas y verduras, así como cualquier otro posible

contaminante (insectos, tierra, piedras, plaguicidas, etc.), se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Desinfectar todos los vegetales que se tengan que consumir crudos, incluidas las frutas que no se pelan. Así evitará la presencia de microorganismos.
- Establecer un protocolo de desinfección siguiendo las etapas siguientes limpiar la suciedad visible de los vegetales con agua y eliminar las partes en mal estado. De esta manera, eliminará tierra, piedras, plaguicidas y restos de suciedad en general.
- Desinfecta la fruta y verdura de manera completa, no esperes a partir o pelar la fruta o la verdura para lavarla.
- Limpiar la suciedad que se perciba a simple vista en los vegetales con abundante agua. También es importante deshacerse de aquellas partes que se encuentran en mal estado
- Utilizar un producto específico para la desinfección de vegetales o hipoclorito sódico (lejía), siempre que sean aptos para desinfectar el agua de consumo.
- No utilizar productos no aptos (pueden ser tóxicos) ni mezclar productos.
- Preparar una solución o baño con un producto desinfectante de vegetales a la dosis adecuada.
- Consultar la ficha técnica del producto para conocer la cantidad de producto que se ha de añadir al agua.
- Sumergir los vegetales en un baño con la solución de agua y desinfectante durante el tiempo indicado en la ficha técnica.
- Usar la concentración indicada para asegurar la desinfección correcta y evitar un exceso de producto desinfectante que podría causar una contaminación química.
- Sumergir los vegetales completamente en un baño durante 5 minutos o el tiempo indicado en la ficha técnica del producto.
- Después del proceso de desinfección no almacenes los alimentos húmedos, siempre secalos muy bien.
- Limpiar y desinfectar las envasadoras, los utensilios y las superficies al comenzar y al finalizar la actividad, al cambiar el tipo de alimento que se

vaya a envasar y siempre que sea necesario.

- Evitar contaminaciones cruzadas entre alimentos.
- Todos los materiales empleados (barquillas, bolsas, films, etc.) han de ser aptos para uso alimentario y estar en perfecto estado.
- No reutilizar envases de un alimento para almacenar otros.
- Una vez envasados, etiquetad todos los alimentos con los datos del alimento: nombre del producto, fecha de elaboración, ingredientes alérgenos, etc.

4.25. PROCESO DE EMPLATADO Y SERVICIO

El emplatado es el punto culminante de un proceso que comprende toda la preparación y su desarrollo hasta llegar a la mesa del restaurante. Un buen emplatado y servicio de alimentos puede mejorar la experiencia del cliente y aumentar su satisfacción. Para realizar estos procesos de forma higiénica, evitando la contaminación de los productos y manteniendo las temperaturas adecuadas, seguir las siguientes recomendaciones.

- Lavarse las manos antes y después de manipular alimentos.
- No manipular a la vez productos crudos con productos cocinados, ni diferentes tipos de productos.
- Utilizar técnicas para resaltar los colores, texturas y formas de los alimentos.
- Evitar la contaminación cruzada, separando los alimentos crudos de los cocidos. Además, se deben utilizar pinzas, cucharas y utensilios diferentes para cada alimento.
- Para evitar las contaminaciones de los manipuladores se deberá evitar tocar la parte interna de platos, recipientes y utensilios.
- Cada vez que se repongan los alimentos se debe limpiar y desinfectar los utensilios y las superficies al cambiar el tipo de alimento.
- Organizar los alimentos de manera equilibrada y estética.
- Los alimentos perecederos han de estar el mínimo tiempo posible a temperatura ambiente.
- Sincronizar el emplatado con la expedición del plato o bien con su mantenimiento así evitará la multiplicación microbiana.

- Colocar, tapar y proteger correctamente todos los alimentos.
- Mantener la cocina y los utensilios limpios y desinfectados.
- No llenar los equipos para mantener calientes o fríos los alimentos (bufés, armarios, etc.) hasta que alcancen las temperaturas requeridas y mantenerlos en perfecto estado de limpieza y desinfección.
- Almacenar los alimentos en condiciones adecuadas de temperatura y humedad.
- Cocinar los alimentos a la temperatura adecuada para eliminar bacterias y otros microorganismos.
- Se debe llevar un registro de control de temperaturas, tanto para productos calientes como para fríos.
- Conservar los alimentos calientes a una temperatura de 65 °C o superior hasta que se sirvan.
- Los alimentos de consumo en frío se han de conservar a una temperatura máxima de 4 °C hasta que se sirvan si se han de consumir antes de 24 horas, a un máximo de 8 °C.
- Servir los alimentos inmediatamente después de ser cocinados, evitando tiempos prolongados de exposición a temperatura ambiente.
- No reutilice nunca los restos de un alimento.
- Etiquetar y fechar los alimentos para garantizar su frescura y evitar su consumo después de la fecha de vencimiento.
- Realizar desinfección regular de las áreas de preparación de alimentos.
- Seleccionar adecuadamente los productos para una limpieza efectiva.
- Capacitar al personal en buenas prácticas de higiene y seguridad alimentaria.

4.26. GESTIÓN DEL CONTROL DE LOS PROVEEDORES

La gestión del control de los proveedores de alimentos es fundamental para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos. El objetivo de esta sección es recordar los hábitos de trabajo correctos para mantener el control de los proveedores, y así verificar que los artículos se suministran con la calidad exigida y con la documentación que requieren.

Los proveedores juegan un papel crucial en la entrega de alimentos seguros y de alta calidad a los consumidores finales. Por lo tanto, es fundamental implementar buenas prácticas de gestión en el control de los proveedores de alimentos. Tener un listado actualizado de los proveedores del establecimiento es uno de los primeros requisitos. En el listado han de constar los datos identificativos (nombre, teléfono, etc.), el producto que sirve cada proveedor y el número de registro general sanitario de alimentos (ARCSA), en caso de que estén obligados a disponer de uno.

El listado ha de estar actualizado y a disposición del personal encargado de hacer los pedidos. Algunos de los requisitos para la selección de proveedores son:

- Los proveedores deben contar con certificaciones como ISO 9001 y HACCP (Certificación que se centra en la identificación y control de los peligros relacionados con la seguridad alimentaria en todas las etapas de la cadena de suministro) para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos que suministran.
- El proveedor está obligado a disponer del registro general sanitario de alimentos, solicitar una copia del certificado y conservarla en el establecimiento.
- Los proveedores deben tener la capacidad de suministrar los alimentos en la cantidad y frecuencia necesarias para satisfacer las necesidades de la empresa.
- Registrar las incidencias de los proveedores y realizar evaluaciones periódicas de sus entregas.
- Los proveedores deben cumplir con todas las normativas legales relacionadas con la producción, almacenamiento y transporte de alimentos, como las regulaciones de sanidad y seguridad alimentaria.
- Los proveedores que ofrecen el servicio de recogida de residuos (aceites, papel, chatarra, escombros, etc.) han de estar inscritos en el correspondiente registro de gestores de la Agencia de Residuos de Calceta y han de disponer de autorización para tratarlos.
- Asegurar de que el personal de las empresas proveedoras de servicios y productos no alimentarios dispone de los carnets de aplicadores de los productos químicos y biocidas que se utilicen en las instalaciones.

- Se debe tener un archivo de los contratos y facturas que justifiquen el servicio de los proveedores.
- Los pedidos han de quedar registrados por escrito, incluso si se hacen por teléfono, para que así sea más fácil comprobar que los productos que llegan son realmente los que se han pedido.
- Es necesario establecer un sistema de monitoreo y seguimiento para asegurar que los proveedores cumplan con los requisitos establecidos.
- Implementar medidas correctivas inmediatas cuando se detecten problemas, cómo retirar productos defectuosos del mercado o suspender la relación con el proveedor.

4.27. GESTIÓN DE LA TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

La trazabilidad es fundamental para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad de los productos. Permite rastrear el origen y el recorrido de los alimentos a lo largo de la cadena de suministro. Esta identificación tiene que incluir, como mínimo los datos productivos (fecha de preparación y cantidad producida). Los tiempos máximos de conservación del producto o la fecha máxima de consumo. En el caso de los productos secos (pastas, harinas, arroces, etc.) que se proveen a granel o que se sirven en grandes sacos y se traspasan después a cajas de plástico, acero inoxidable o cubos del restaurante, volver a etiquetar la caja o el cubo con la información original de la etiqueta (marca del producto, número de lote y fecha de caducidad o de consumo preferente). Algunos de las recomendaciones clave del registro y la documentación son:

- Registrar la fecha y hora en que se realiza cada etapa del proceso de producción y distribución de los productos alimentarios.
- Guardar todas las etiquetas y albaranes y poner solo la fecha de caducidad en los depósitos o envases donde se guarden los productos en seco.
- Registro de la ubicación física de cada producto en cada etapa de la cadena de suministro
- Para evitar perder la trazabilidad de los productos congelados semi elaborados o trasvasados, deben etiquetarse con el nombre, el contenido, la fecha de elaboración y la fecha de congelación.

- Relacionar la información sobre el proveedor de cada producto, incluyendo nombre, dirección y datos de contacto.
- Archivar las facturas o albaranes de entrega de proveedores.
- Archivar las facturas o albaranes de entrega de las materias primas que les suministren los proveedores y tener el archivo a mano para consultarlo.
- Debe relacionarse también la información sobre el cliente al que se envía cada producto, incluyendo nombre, dirección y datos de contacto.
- En el caso de alerta alimentaria la Identificación del lote al que pertenece cada producto es importante, pues permite rastrear productos específicos en caso de problemas o retiros.
- También se hace necesario llevar un registro detallado de los procesos de producción y distribución, incluyendo información sobre ingredientes, tiempos de cocción, temperaturas, etc.
- El seguimiento y control continuo son esenciales para garantizar la efectividad de la trazabilidad.
- Esto implica monitorear constantemente los procesos y realizar inspecciones regulares para identificar posibles problemas o desviaciones.

4.28. PROCESO DE CONTROL DE PLAGAS

El control de plagas en restaurantes es esencial para garantizar la seguridad alimentaria y la satisfacción de los clientes. El control de plagas se debe aplicar en todas las áreas de los restaurantes de la ciudad de Calceta como la recepción de materia prima, almacén, proceso, almacén de productos terminados, distribución, comedor. Todas las áreas de los restaurantes de Calceta deben estar libres de insectos, roedores, aves u otros animales. Para ello, se deben cumplir algunas recomendaciones de buenas prácticas en este proceso:

- Todos los establecimientos de restauración de Calceta deben contar con un plan de control de plagas.
- Se deben realizar inspecciones periódicas para identificar posibles problemas de plagas.
- Los restaurantes deben contar con protecciones para evitar el ingreso de plagas pudiendo utilizar cortinas de aire, antecámaras, mallas, tejidos

metálicos, trampas, entre otros.

- Los establecimientos y áreas circundantes deben ser inspeccionados periódicamente por expertos por parte del área de salud del GAD Municipal de Calceta y del Ministerio de Salud Pública para cerciorarse que no existe infestación.
- Almacena los alimentos en recipientes sellados y elevados del suelo.
- Las medidas que comprendan el tratamiento con agentes químicos, físicos o biológicos, deben aplicarse bajo la supervisión directa del personal que trabaja en los restaurantes de la ciudad de Calceta y conozcan a fondo los riesgos para la salud que el uso de estas sustancias puede provocar daños.
- Limpia a fondo los equipos de cocina y las áreas de preparación.
- Contrata a empresas de control de plagas profesionales para realizar inspecciones regulares y aplicar tratamientos preventivos.
- Sólo deberán emplearse pesticidas cuando otras medidas no sean eficaces.
- Antes de aplicar pesticidas se deberá tener cuidado de proteger todos los productos, equipos y utensilios contra la contaminación.
- Después de aplicar el pesticida, debe limpiarse minuciosamente el equipo y los utensilios contaminados, a fin de que antes de volverlos a usar queden eliminados.
- Lleva registros detallados de las inspecciones, tratamientos y acciones correctivas tomadas.
- Se debe colaborar con las autoridades locales de salud y seguridad alimentaria para garantizar el cumplimiento de regulaciones específicas.
- Todos los sistemas de control de plagas deben ser aprobados por el departamento de Salud Ambiental del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- Se debe llevar un registro de control de plagas y guardarlo en un archivo.
- Se debe impedir el ingreso de mascotas domésticas en las áreas de elaboración, almacenes de materias primas y producto terminado.

4.29. PROCESO DE LIMPIEZA

La limpieza en restaurantes es esencial para garantizar la seguridad alimentaria y la satisfacción de los clientes. El área de limpieza en los restaurantes de la ciudad de Calceta debe tener un control riguroso para esto las acciones para minimizar la contaminación en el área de producción gastronómica se detallan continuación.

- Utiliza productos de limpieza y desinfección aprobados por las autoridades sanitarias.
- Velar por la higiene y limpieza eficaz y regular los equipo y vehículos para eliminar los residuos de los productos y suciedad que contengan microorganismos.
- Usar la desinfección o método afín, para reducir el número de microorganismos que haya quedado después de la limpieza a un nivel que no puedan contaminar los productos.
- Se debe implementar un calendario de limpieza y desinfección permanente con el objetivo que estén debidamente limpias todas las áreas, y que sean de atención especial las áreas el equipo y materiales más importante.
- Limpia y desinfecta todas las superficies de contacto frecuente, como mesas, sillas, barandillas y manijas de puertas.
- Se debe nombrar a una persona, preferiblemente un empleado permanente del restaurante cuyas actividades sean lo más independientes posible las de producción, para que se encarguen de ejecutar los procedimientos de limpieza y desinfección.
- Separar adecuadamente los desechos reciclables de los no reciclables.
- Todos los equipos y utensilios se limpiarán con frecuencia y se desinfectarán.
- Se deben tomar las precauciones necesarias para evitar que el producto se contamine. Para ello, todas las áreas, el equipo y los utensilios se limpian y se desinfectan con agua, detergentes y otros tensos activos o sus soluciones.
- Realiza inspecciones periódicas para asegurarte de que se estén siguiendo los procedimientos de limpieza.
- Llevar registros detallados de las actividades de limpieza y desinfección.

4.30. PROCESO DE DESINFECCIÓN

La desinfección en restaurantes es crucial para prevenir la propagación de enfermedades y garantizar un entorno seguro para los clientes y el personal. Aunque la desinfección da lugar a la reducción del número de microorganismos vivos generalmente no matan las esporas bacterianas. Un desinfectante eficaz reduce el número de microorganismos a un nivel que no dañe la salud. Ningún procedimiento de desinfección puede dar un resultado plenamente satisfactorio a menos que su aplicación le preceda una limpieza completa. Los procesos adecuados para una correcta desinfección en los restaurantes de la ciudad de Calceta son los siguientes.

- Elabora un plan detallado de desinfección que abarque todas las áreas del restaurante, incluyendo la cocina, las áreas de servicio, los baños y las zonas comunes.
- Llevar registros detallados de las actividades de limpieza y desinfección.
- Establece una frecuencia regular de desinfección para todas las áreas, con un enfoque especial en las superficies de alto contacto como mesas, sillas, barandillas y manijas de puertas.
- Los desinfectantes deben seleccionarse considerando los microorganismos que se desea eliminar, el tipo de producto que se elabora, el material de las superficies que entran en contacto con el producto, el tipo de agua disponible y el método de limpieza utilizado.
- Desinfectar regularmente equipos de cocina como parrillas, freidoras y refrigeradores, siguiendo las recomendaciones del fabricante.
- El uso continuo de ciertos desinfectantes químicos puede dar lugar a microorganismos resistentes.
- Una de las formas más comunes de desinfección es aplicar calor húmedo para elevar la temperatura de la superficie al menos 80 °C.
- El enjuague con desinfectante en las lavadoras mecánicas debe alcanzar esta temperatura de desinfección y el periodo de inmersión debe ser suficiente para que en la superficie del equipo se alcance esta temperatura.
- Cuando se usa vapor, la temperatura de la superficie debe elevarse hasta un punto de desinfección durante un período de tiempo determinado.

- Fomenta prácticas de higiene personal entre los empleados, incluido el uso de desinfectante de manos. Proporciona estaciones de desinfección de manos en áreas clave del restaurante.
- Lleva registros detallados de las actividades de desinfección, incluyendo productos utilizados, áreas desinfectadas y fechas.

4.31. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Dentro de actividades de seguimiento y control que forman parte de este Manual de Buenas Prácticas en restaurantes de la ciudad de Calceta, se encuentran:

Monitoreo de Temperaturas:

- Verificar las temperaturas de almacenamiento de alimentos refrigerados y congelados.
- Registrar y revisar regularmente las temperaturas de las áreas de preparación y almacenamiento.

Higiene Personal:

- Implementar controles visuales y auditorías para asegurar el cumplimiento de normas de higiene personal.
- Realizar capacitaciones periódicas sobre prácticas higiénicas para el personal.

Limpieza y Desinfección:

- Establecer un programa de limpieza y desinfección regular.
- Verificar la efectividad de los productos de limpieza utilizados.

Recepción y Almacenamiento de Alimentos:

- Inspeccionar la calidad de los productos al recibirlos.
- Rotar los productos en el almacenamiento para prevenir caducidades.

Control de Plagas:

- Contratar servicios profesionales de control de plagas según sea necesario.
- Inspeccionar y sellar posibles puntos de entrada para plagas.

Seguridad Alimentaria:

- Realizar análisis de riesgos para identificar puntos críticos.
- Establecer protocolos de seguridad para el manejo de alérgenos.

Manejo de Residuos:

- Implementar un sistema de clasificación de residuos.
- Monitorear la eliminación adecuada de residuos según las normativas locales.

Entrenamiento Continuo:

- Proporcionar capacitación periódica sobre seguridad alimentaria.
- Evaluar el conocimiento del personal a través de pruebas regulares.

Mantenimiento de Equipos:

- Programar y realizar mantenimiento regular de equipos de cocina.
- Registrar y revisar los informes de mantenimiento.

Cumplimiento Normativo:

- Mantener actualizado el manual con los requisitos y normativas locales.
- Realizar auditorías internas para evaluar el cumplimiento normativo.

Feedback del Cliente:

- Establecer un sistema para recopilar comentarios de los clientes.
- Analizar regularmente las sugerencias y quejas para realizar mejoras.

Auditorías Internas:

- Realizar auditorías internas regulares de las prácticas operativas.
- Documentar hallazgos y establecer planes de acción correctiva.

Actualización del Manual:

- Revisar y actualizar el Manual de Buenas Prácticas periódicamente.
- Notificar a los empleados sobre cualquier cambio en las políticas o procedimientos.

La elaboración y aplicación de este Manual de Buenas Prácticas en restaurantes en Calceta es fundamental por varias razones, especialmente en el ámbito de la seguridad alimentaria y la salud pública. Este manual de buenas prácticas se socializa y se pone en conocimiento al público en general especialmente a los emprendedores de los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta, y a todas las personas que trabajan preparando platos de comida y la sirven al público.

El Manual de Buenas Prácticas ayuda a los actores vinculados a la oferta de productos de alimentos y bebidas a cumplir con estas normativas, evitando sanciones legales y asegurando el bienestar de los clientes. Este Manual pretende ayudar a los emprendedores de los restaurantes y también a los empleados. A interpretar la diversidad de normativas legales de seguridad e higiene de los alimentos que provienen del Estado Ecuatoriano. La guía tiene como objetivo conseguir un texto consensuado y muy práctico para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de normas de higiene aplicable y vigente en los restaurantes.

Los clientes son cada vez más conscientes de la importancia de la seguridad alimentaria. Un restaurante que sigue buenas prácticas transmite confianza a los clientes, lo que puede resultar en una clientela más leal y en una buena reputación. Es por ello, que este Manual busca cumplir los requisitos y normas de seguridad alimentaria para contribuir a la mejora de las condiciones de seguridad de los alimentos servidos al público y para prevenir la contaminación cruzada, asegurando que los alimentos se preparen, almacenen y sirvan de manera segura.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El estudio realizado a la demanda turística permitió la evaluación de los atributos del servicio en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta. Los visitantes a la ciudad son mayoritariamente ecuatorianos, que en su mayoría consideran que las razones fundamentales para consumir alimentos serían por la calidad del servicio (28%), y el menú (24%). Sin embargo, un alto porcentaje manifiestan que la calidad de los platos en los restaurantes no es buena (34%), y otro 25% dicen que una gran parte si cumplen con la calidad. De igual manera, el mayor porcentaje de los encuestados (43%) consideran que no hay calidad e higiene en los restaurantes de la ciudad de Calceta. Lo que justifica la propuesta de un Manual de buenas prácticas de manufactura que mejore los procesos de elaboración de alimentos y contribuya a conseguir una calificación superior por parte de los clientes.

El diagnóstico de la gestión de la seguridad en la elaboración de alimentos en emprendimientos de Calceta (estudio de la oferta), muestra como resultado de la aplicación de 53 encuestas a los dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad que un 35% de los encuestados no presenta ninguna norma de calidad en higiene y preparación de los alimentos y bebidas, y poseen un nivel bajo o ninguno sobre las Buenas Prácticas de Manufactura. Es por ello, que existe un 100% de los encuestados que estarían de acuerdo en que los restaurantes de la ciudad de Calceta cuenten con una guía de seguridad alimentaria y las buenas prácticas de manufactura.

El diagnóstico a los procesos de elaboración de alimentos también permitió identificar los puntos críticos y peligros, así como las medidas preventivas a tomar en los restaurantes de la ciudad. Para cada punto crítico es necesario establecer límites críticos de control en correspondencia con las deficiencias en las manipulaciones de los alimentos, verificarse sistemáticamente la higiene y sanidad de los productos, por lo que es fundamental proporcionar medidas correctivas para garantizar que el proceso regrese a una situación controlada.

El manual de buenas prácticas de manufactura de alimentos (BMP) propuesto tiene el objetivo de establecer procesos, métodos y normas en los restaurantes de la ciudad de Calceta. Para ello, ha integrado todos los procesos de manipulación, seguridad, inocuidad e higiene de los alimentos y pretende ayudar a los emprendedores de los restaurantes y también a los empleados, a interpretar la diversidad de normativas legales de seguridad e higiene de los alimentos que provienen del Estado Ecuatoriano. Además, el manual tiene el propósito de aportar información y orientación a los empleados de los restaurantes de la ciudad de Calceta en el proceso de elaboración de alimentos de forma higiénica y segura.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que las autoridades pertinentes como el GAD Municipal y el cuerpo de bomberos de Calceta junto al Ministerio de Salud generen más capacitaciones para propietarios y trabajadores de restaurantes en las áreas de manipulación, servicio al cliente y procesos adecuados en cada uno del punto mencionado.

Implementar un plan de mantenimiento para las instalaciones equipo y utensilios de los restaurantes de la ciudad de Calceta. Además, de contar con personal especializado que se ajuste al perfil del puesto, con los conocimientos y experiencia sobre la manipulación e higiene de los alimentos dentro del área de producción.

Se recomienda a los manipuladores de alimentos y bebidas de los restaurantes de la ciudad de Calceta que deben comprender que la seguridad de los alimentos depende de ellos, de lo contrario la mala práctica manufactura causara problemas de salud, lo que significa la pérdida económica y una desventaja competitiva desfavorable para los restaurantes.

Se recomienda a los administradores de los restaurantes de la ciudad de Calceta el uso del manual de (BPM) desarrollado con la finalidad de que sirva como orientación para los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Calceta en las áreas más críticas como recepción y almacenamiento para prevenir la contaminación cruzada, asegurando que los alimentos se preparen, almacenen y sirvan de manera segura.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, E. (2011). Proyecto de Factibilidad Para la Instalaciones de un restaurante temático en la parroquia San Pedro de Vilcabamba provincia de Loja. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito - Campus sur, Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1468/6/UPS-ST000459.pdf>.
- Acquaah, M., Adjei, MC y Mensa-Bonsu, IF (2008). Estrategia competitiva, características ambientales y desempeño en economías emergentes africanas: lecciones de empresas en Ghana. *Revista de Negocios Africanos*, 9(1), 93-120.
- Acreditación.gob.ec (2018). acreditación.gob.ec. obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/certificaciones-demuestran-exigencia/>
- Agencia Catalana, D. (2015). Guía de prácticas correctas de higiene para restaurantes. Catalunya- España: Agencia de Salud Pública de Catalunya. Obtenido de [GPCCH_Restaurantes.pdf/web/.content/Documents/eines_i_recursos/guia_practiques_castellano/GPCH_Restaurantes.pdf](https://gpcch.gub.cat/gpcch-restaurants/guia-practiques-castellano/GPCH_Restaurantes.pdf).
- Aghón, G., Alburquerque, F., y Cortés, P. (2021). Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo. Santiago -Chile: Gilabert y Domeyko. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2717/S2001704.pdf?sequence=1>
- Álava, G. (2016). Análisis de la Oferta Gastronómica de Restaurantes Tradicionales en la Ciudad de Calceta, Cantón Bolívar, Provincia de Manabí y su Impacto en la Actividad Turística de la zona, Universidad Internacional SEK. QUITO-Ecuador: USER. Obtenido de [file:///C:/Users/USER-C~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa3940.29961/Tesis%20Paola%20C3%81lava%2010%20de%20agosto.pdf](file:///C:/Users/USER-C~1/AppData/Local/Temp/Rar$DIa3940.29961/Tesis%20Paola%20C3%81lava%2010%20de%20agosto.pdf)
- Alfonso, R. A., González, G. B., Ortega, A. R., & Reinoso, N. G. (2015). Consideraciones para la planificación de recursos humanos en hoteles de la provincia de Manabí. <https://doaj.org/article/a6bc4c2797294807b65b8b8cf65dc829>
- Álvarez L, del Corral, H., Zambrano V, y Cevallos, C. (2020). Análisis de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los restaurantes del Mercado de Comidas Típicas, del cantón Archidona, provincia de Napo. *Revista Conciencia Digital*, 3, 265-284. doi: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i2.1.1240>
- Andrade, G y López, A (2013). Manual de buenas prácticas de manufactura en la elaboración de comida de mar en un restaurante de la ciudad de Cali Colombia. biblioteca digital.usb.edu.
- Berman, B. (2005). Cómo deleitar a tus clientes. *Revisión de la gestión de California*, 48(1), 129-151.
- Bermeo, P y Caldas, A. (2014). Manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida. Universidad de Cuenca. cuenca -ecuador: dspace.ucuenca.edu.ec. obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/manual.pdf>
- Bichler, F., Pikkemaat, B. y Peters, M. (2021), "Exploring the role of service quality,

- Bowen, J. (2008), "Marketing and consumer behavior in hospitality", in Brotherton, B. and Wood, R. (Eds), *The SAGE Handbook of Hospitality Management*, 1st ed., SAGE Publications Ltd, London, pp. 302-330.
- Cabrera, M. (2010). *Repercusiones de la comida rápida en la sociedad. Trastornos de la conducta alimentaria*. COPYRIGHT.
- Cantillo, D. (2006). *Factores de Competitividad*. Intersección.
- Caro, S y Martínez, C. (2018). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. IC Editorial.
- Carro, R., y González, D. (2009). *Administración de la calidad total*. Argentina.
- Castillo, A., Díaz Córdoba, F., Martínez, G., Sánchez, D., y Valencia, E. (2012). "La Calidad en el Servicio al Cliente del Restaurante Terraza 282, Ubicado en la Delegación Cuauhtémoc, D.F.". Instituto Politécnico Nacional, México, D.F. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/17580/1/Proyecto%20de%20investigacion%20CD.pdf>.
- Cedeño, P. (2012). *Plan Estratégico Turístico del Cantón Bolívar, Provincia de Manabí*. Calceta: repositorio.espam.edu.ec. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/96/1/Jairo%20cede%C3%B1o%20-%20Ramon%20pe%C3%B1arrieta.pdf>.
- Cedeño, S. (2020). *Restib, Gestión Digital de la Oferta de Restaurantes*. Tesis de posgrado, Ibarra -Ecuador. Obtenido de <https://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/623/1/TESIS%20ALVARO%20CEDE%C3%91O.pdf>.
- Centro Tecnológico de la Industria Cárnica de la Rioja y Centro de Innovación y Tecnología Alimentaria de la Rioja (s.f.). *Higiene y Seguridad Alimentaria Parte Genética*. Obtenido de <http://cticcita.es/fileadmin/redactores/cticcita/formacion/manual%20de%20manipulador%20alimentossector%20hosteleria%20y%20restauracion.pdf>.
- Chancay, N y Delgado, J. (2015). *Gestión operativa de restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en la parroquia Calceta de la provincia de Manabí*. Calceta - Bolívar: ESPAM.edu.ec/. obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/135/1/ruth%20chancay%20-%20mar%20c3%ada%20delgado.pdf>.
- Concha, J. (2010). *Satisfacción del cliente en empresas de servicio el caso de la industria de restaurantes*. Brasilia, Brasil: 1º Simpósio Brasileiro de Ciência de Serviços - SBCS. <http://www.redlas.net/materiali/priloge/slo/75005.pdf>
- Contreras, J. (2012). *Cambios sociales y cambios en los comportamientos alimentarios en la España de la segunda mitad del siglo XX*. Anuario de Psicología. Universidad de Barcelona.
- Coveña, F y Loor, Y (2013). "DISEÑO DE UN RESTAURANTE GOURMET DE COMIDA MANABITA EN EL CANTÓN MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ". Calceta: espam.edu.ec. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/110/1/Henry%20Cove%C3%B1a%20-%20Betty%20Loor.pdf>.
- Crick, P y Spencer, A. (2011), "Hospitality quality. New directions and new challenges", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 23 No. 4, pp. 463-478.
- Crönroos, C. (2008). *A Service Oriented Approach to Marketing of Services*. *European Journal of Marketing*, pp.588-601.

- Crosby, P. (1979). Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Dolores, M., y Toledo, N. (2005). Estudio de mercado para la implantación de un restaurante asadero de pollos ubicado en el sector de Miraflores. Universidad del Azuay, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1139/1/05211.pdf>.
- Feigenbaum, E. (1990). Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- García, F., García, P y Gil, M. (2006). Técnicas de servicio y atención al cliente. Editorial Área Universitaria.
- García, N. (2022). Desarrollo territorial sostenible del turismo en Manabí, Ecuador. Modelos y estrategias [Universidad de Alicante]. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/133318>
- García, N., Blanco, G y Alfonso, R. (2022). Tourism and gastronomic offers as a product for the local development of the Chone canton, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo (RIAT)*, 18(1), 74–86. <https://doi.org/10.4067/s0718-235x2022000100074>
- García, N., Doumet, N. Y., & Alfonso, R. (2019). Impacto territorial do terremoto ao setor turístico de cantón Bolívar, Equador. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 21(1), 42–64. <https://doi.org/10.14210/RTVA.V21N1.P42-64>
- García, N., Doumet, Y., & Carreño, L. (2018). Post-Earthquake Strategic Tourism Plan for the Municipality of Bolívar, Manabí, Ecuador. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 23(3), 881. <https://doi.org/10.30892/gtg.23322-336>
- García, N., Doumet, Y., & Mendoza, I. (2018). Evaluación de los recursos turísticos para el desarrollo sostenible del turismo comunitario en Manabí. In *Dossier Académico: Bosques, Recursos Naturales Y Turismo Sostenible*. (pp. 1–166).
- González, T. (2010). Boletín mensual del análisis del MIPYMES. Quito.
- Griful, E. (2005). Gestión de calidad. España: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Gronroos, C. (1982). Strategic Management and Marketing in the service sector.
- Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54-57, ISSN: 0120-3592. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236006>
- Herrera, J. (2020). Análisis de las políticas públicas de turismo en Ecuador. Quito: repositorio.uasb.edu.ec. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7769/1/T3359-MRI-Herrera-Analisis.pdf>
- Holguín, E. (23 de 09 de 2022). hoyhistoriagt.org. Obtenido de hoyhistoriagt.org: <https://hoyhistoriagt.org/noticias/cual-es-la-gastronomia-de-guatemala.html>
- Imbaquingo, S. (2019). “La oferta y la calidad del servicio en el sector restaurantes de la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del 2019”. Tulcán -Ecuador: repositorio.upec.edu.ec. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/853/1/433%20La%20oferta%20y%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20el%20sector%20restaurantes%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%C3%A1n.pdf>.
- Intriago, M. M., Vélez, A. M., & Garcia, N. (2021). Producto Agroturístico en el aprovechamiento del potencial de los espacios rurales: cantón Chone.

- Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística*, 1(1), 59–64.
- ISQ. (s.f.). isq-turistica.com. Obtenido de isq-turistica.com: <https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/restaurantes-bares/>.
- Jamaica, M. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Bogotá -Colombia: repository.unimilitar.edu.co. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=95340836DD2CD3CD8C48AD7008CCE606?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=95340836DD2CD3CD8C48AD7008CCE606?sequence=1)
- Jara, L. (2013). Modelo de un manual de buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria para los bares comedores de las parroquias eclesiales del cantón cuenca: aplicado a la parroquia Fátima. Cuenca. Obtenido de <https://docplayer.es/10406330-Universidad-de-cuenca.html>
- Kotler, P y Keller, K. (2012), *Marketing Management*, 14th ed., Pearson Education Limited, Essex.
- Kotler, P y Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Decimocuarta edición, ISBN: 978-607-32-1245-8, México: Pearson Educación, pág. 56-87.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management*.
- Lafebre, D. (2017). “manual de buenas prácticas de manufactura en el restaurante Odalis, parroquia Pascuales”. tesis de grado, guayaquil- ecuador. obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32726/1/tesis%20isce%20-%202012%20-%20manual%20buenas%20practicas%20manufactura%20rest%20odalys.pdf>
- Leal, M. (2015). Turismo gastronómico, impulsor del comercio de proximidad. Editorial UOC.
- León, J. (2019). Propuesta de Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPN) en establecimientos de alimentos y bebidas: ciudad de Machala [Universidad Técnica de Machala]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13485/1/EUACE-2019-HT-DE00144.pdf>
- Lexis, A (2013). controlsanitario.gob.ec. obtenido de controlsanitario.gob.ec: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/reglamento-de-buenas-practicas-para-alimentos-procesados.pdf>
- Liboreiro, C. (2013). *Quality Management: Important Aspects for the Food Industry*. Doi: 10.5772/55834
- Loma, E., y Rodríguez, D. (1999). Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Organizaciones Empresariales del Sector Agroalimentario. IICA.
- Marín, J. (2020). Guía Teórica Practica, para la Elaboración de Planes de Saneamiento Básicos para Establecimientos Gastronómicos y Restaurantes. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá - Colombia. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/25501/MarinGarcia%2CMarthaJazmin2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- McKercher, B., Okumus, F. y Okumus, B. (2008), “Food tourism as a viable market segment. It's all how you cook the numbers!”, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, Vol. 25, No. 2, pp. 137-148.

- Mendocilla, M., Miravittles Matamoros, P y Matute, J. (2021), "QUICKSERV: una herramienta de evaluación de la calidad del servicio para la industria de restaurantes de servicio rápido", *British Food Journal*, vol. 123 núm. 13, p. 241-259. <https://doi.org/10.1108/BFJ-12-2020-1108>
- MINCETUR. (2008). Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 85. <http://www.campusuci2.com/repositorio/GPPPAM/SINAC/GE/GTS/b2/2.5.pdf>
- Moliní, D. (2012). Repercusiones de la comida rápida en la sociedad. *Fast Food: Social's Repercussions*. COPYRIGHT.
- Montesdeoca, C., Zamora, C., Álvarez, V., Lemoine Q y Frank Á., (2019). La Percepción como Elemento del Comportamiento del Consumidor en Servicios Gastronómicos del Ecuador. *Revista Científica*, vol. 4, núm. 12, 2019, mayo-julio, pp. 290-311. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.15.290-311>.
- Namkung, Y. (2008) Are highly satisfied restaurant customers really different? A quality perception perspective. *Int. J. Contempló. Hosp*: 20, 142–155.
- Organización de Alimentos y Agricultura de las Naciones Unidas. (2002). Mejora de la eficiencia y transparencia en los sistemas de inocuidad de los alimentos. Marruecos.
- Organización Mundial (2020). principios generales de higiene de los alimentos. Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura. Codex Alimentarius. Obtenido de file:///C:/Users/USER-CUBICULO/Downloads/CXC_001s.pdf.
- Ortega, R. (2021). "Fuentes de financiamiento y su incidencia en el desarrollo empresarial de los restaurantes en la ciudad de Jipijapa". Jipijapa -Manabí: Unesum.edu.ec. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3306/1/WILLIAMS%20ROBERT%20ORTEGA%20MACIAS-TESES.pdf>
- Parasuram, B y Zeithaml. (1985). Gestión de calidad. Argentina.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- Párraga, J., y Plazarte, E. (2021). Modelo de Gestión Para El Aprovechamiento de Alimentos Kilómetro Cero en Restaurantes de Segunda Categoría de Portoviejo, Provincia de Manabí. Calcata-Manabí: Repositorio.ESPAM.edu. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1596/TTT26D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Patricio, A. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Alausí". Riobamba-Ecuador: dspace.unach.edu.ec. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20EN%20ESTABLECIMIENTOS%20DE%20ALIMENTOS%20Y%20BEBIDAS%20DEL%20CANTON%20ALAUUS%20C3%8D.pdf>.
- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia. *Harvard Business Review*, 86(1), 25-40

- Pozo, C. (2019). "Buenas prácticas de manufactura para el área de cocina y servicio de la cevichería Manabiche". Quito-Ecuador: dspace.uhemisferios.edu.ec. Obtenido de <http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/826/1/MANUAL%20BPM%20-%2019-02%20FINAL.pdf>
- Raajpoot, N. (2002) 5, 109–127. [Google Scholar]
- Requena, M y Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Caracas.
- Richards, G. (2002). Tourism and Gastronomy. Research Gate.
- Rivera, A. (2019). "Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Alausí". Riobamba - ecuador: dspace.unach.edu.ec. obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/calidad%20del%20servicio%20y%20satisfacci%c3%93n%20del%20cliente%20en%20establecimientos%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20del%20cant%c3%93n%20alaus%c3%8d.pdf>.
- Rivera, J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Guayaquil: repositorio.ucsg.edu.ec. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- S.L.N.E, I. I. (s.f.). isq-turistica.com. Obtenido de [www.isq-turistica.com](https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/restaurantes-bares/): <https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/restaurantes-bares/>
- Salcedo, X. (2022). "Experiencia de clientes y ventas de los negocios de comida rápida, Cantón Puerto López, periodo 2019 2021. Jipijapa: Unesum.edu.ec. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3859/1/TESIS%20%20XIMENA%20SALCEDO%20CHIQUITO%20Empaste.pdf>.
- Saltos, V. (2020). Análisis y Propuesta de Mejoramiento de Procesos en la Empresa "Restaurante la Cañita". Maestría en Administración de Empresa, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>.
- Sánchez, A y Martínez, C. (2017). Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (2a. ed.). IC Editorial.
- Solano, J y Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad*. 9 (1). La Habana. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/513/338>.
- Solano, J. (2017). Calidad del servicio y competitividad de la PYME del sector de restaurantes. XI Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo/ VII simposio virtual Internacional Valor y Sugestión del Patrimonio Artístico y Cultural. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/turismo/40-calidad-del-servicio-y-competitividad.pdf](https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/turismo/40-calidad-del-servicio-y-competitividad.pdf)
- Solano, Javier; Nieves, Karen; Zaldumbide, D. (2017). Calidad del servicio y competitividad de la PYME del sector de restaurantes. XI Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo/ VII Simposio Virtual Internacional Valor y Sugestión Del Patrimonio Artístico y Cultural, Julio, 495–500.

- <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/turismo/40-calidad-del-servicio-y-competitividad.pdf>
- Staff, G. (12 de 12 de 2020). *gastromakers.com*. Obtenido de *gastromakers.com*: <https://www.gastromakers.com/2020/12/12/la-cocina-tecnoemocional/>
- Stevens, P., Knutson, B., Patton, A (1995). A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel. Restaur. Adm. Q.* 1995, 36, 56–60.
- Thielemann, V., Ottenbacher, M y Harrington, J (2018), "Antecedentes y consecuencias del valor percibido por el cliente en la industria de restaurantes: una prueba preliminar de un modelo holístico", *International Hospitality Review*, vol. 32 núm. 1, p. 26-45. <https://doi.org/10.1108/IHR-06-2018-0002>
- Tóala, L., y Hinojosa, M. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, Vol. 7, núm. 3, pp. 145-162. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1986>
- Trujillo, W. (2015). Apertura de un restaurante en el sector de campamento cantón Jama provincia de Manabí. Quito- Ecuador: repositorio.ute.edu.ec. obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16081/1/62458_1.pdf
- Vallejo, A., y Jaramillo, S. (2020). Atributos relevantes para diferenciar un restaurante de cocina Colombiana. Universidad Eafit, Pereira Colombia. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/26533/JohannaAlejandra_VallejoFranco_Sandra_JaramilloOrozco_2021.pdf?sequence=4.
- Varo, J. (2001). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de calidad.
- Verdezoto, M. (2019) Gestión Hotelera y Gestión Turística. <https://es.linkedin.com/pulse/12-estrategiaspara-mejorar-el-servicio-en-un-bar-michuy-verdezoto>.
- Viera, E., Mendoza, M., Caballero, D., Loor, C y Fernández, B., (2019). El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. *Revista electrónica cooperación universitaria sociedad*. Vol. 4, No 3, pp. 22-28 <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>.
- Villagran Teran Wilson Renato. (2012). Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura para el mejoramiento de la seguridad alimentaria en el restaurante el placer de los sentidos. Riobamba – Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9490/1/84T00133.pdf>
- Villagran, W. (2012). Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura para el mejoramiento de la seguridad alimentaria en el restaurante el Placer de los Sentidos 2012 [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. In *Biomédica*. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v31i0.529>
- Zeithaml, V y Berry, L. (2010). American Marketing Association. Marketing 4

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los visitantes



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

La presente encuesta se realiza a los turistas que visiten los restaurantes de la ciudad de Calceta como parte del proceso de recopilación de información para la tesis **“Elaboración de un Manual de Buenas prácticas”**, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Objetivo: Diseñar un manual de buenas prácticas para la mejora la calidad de los servicios en los emprendimientos gastronómicos de la ciudad de Calceta.

1.- **Edad:** ____ Años

2.- **Nacionalidad:**

Ecuatoriano

extranjero

3.- **Formación:**

Primaria

Otros

Bachiller

Especifique_____

Superior

4.- **¿Cree usted que se debería implementar las buenas prácticas de manufactura (BPM) en los restaurantes de la ciudad de Calceta?**

SI

No

5.- **¿Se sentiría más seguro al saber que en estos restaurantes se están cumpliendo las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?**

SI

No

6.- **¿Considera usted necesario que se realicen inspecciones con mayor frecuencia en los restaurantes de la ciudad de Calceta?**

SI

No

7.- **¿Cuáles son las razones por la que usted visitaría y consumiría productos en estos restaurantes?**

El menú

Calidad en el servicio

Calidad de los productos.

Atención al cliente.

Precio.

Cultura

Por el entorno natural

Autenticidad

Por la seguridad e higiene de los alimentos.

Originalidad

8.- **¿Cree usted que los alimentos y bebidas cumplen con los estándares de calidad**

en la ciudad de Calceta?

Sí

No

En parte

9.- ¿Considera usted que los productos que se oferta en la ciudad de Calceta cuentan con la calidad e higiene requerida?

Sí

No

• Medianamente Porque_____

10.- Señale. ¿Cómo evalúa usted los alimentos que se ofertan en los restaurantes que hay en la ciudad de Calceta?

Alimentos seguros.

Alimentos higiénicos.

Alimentos mal servidos.

Alimentos que no cumplen con la oferta.

Alimentos en mal estado.

11.- ¿Señale el nivel de contaminación que usted observa en los establecimientos de restauración de la ciudad de Calceta? Encuentra aguas servidas, la basura, el mal olor etc.

Alto

Medio

Bajo

12.- Del 1 al 10 (siendo 1 bajo, 5 medio y 10 alto), evalúe la calidad de los alimentos, servicio y el entorno de los restaurantes de la ciudad de Calceta.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

13.- ¿Si mejoraran los estándares de higiene y calidad, pagaría más por la comida?

Sí

No

Se agradece su colaboración para esta investigación.

Anexo 2. Encuesta a los emprendimientos



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

La presente encuesta se realiza a los propietarios de restaurantes de la ciudad de Calceta como parte del proceso de recopilación de información para la tesis **“Elaboración de un Manual de Buenas prácticas”**, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Objetivo: Diagnosticar la gestión de la seguridad en la elaboración de alimentos en emprendimientos de Calceta, cantón Bolívar (oferta).

1.- ¿Cuál fue el principal factor que lo motivo para iniciar su emprendimiento?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Necesidad | <input type="checkbox"/> Generar empleo |
| <input type="checkbox"/> Oportunidad | <input type="checkbox"/> Tradición familiar |
| <input type="checkbox"/> Autorrealización personal | |

2.- Edad: _____ años

3.-Formacion:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Primaria | <input type="checkbox"/> Otros |
| <input type="checkbox"/> Bachiller | Especifique _____ |
| <input type="checkbox"/> Superior | |

4.- ¿Qué tiempo de funcionando tiene su negocio?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Menos 3 meses de operación. | <input type="checkbox"/> más de 42 meses de operación. |
| <input type="checkbox"/> más de 3 meses y menos de 42 meses de operación. | <input type="checkbox"/> Salida de negocios |

5.- ¿Cuánto empleados tiene laborando en su negocio?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Sin empleados | <input type="checkbox"/> 4 empleados |
| <input type="checkbox"/> 1 empleado | <input type="checkbox"/> 5 empleados |
| <input type="checkbox"/> 2 empleados | <input type="checkbox"/> 6 empleados |
| <input type="checkbox"/> 3 empleados | <input type="checkbox"/> Más de 6 empleados |

6.- ¿Qué fuente de financiamiento utilizan?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ahorros personales | <input type="checkbox"/> Préstamos bancarios |
| <input type="checkbox"/> Prestamos | <input type="checkbox"/> Ninguna |
| <input type="checkbox"/> Familiares o de amigos | <input type="checkbox"/> Otros. Especifique _____ |
| <input type="checkbox"/> Préstamos bancarios | |

7.- ¿Cuáles son sus principales proveedores?

8.- ¿Seleccione que tipo de normas o técnicas se aplican para la correcta manipulación de alimentos?

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ISO | <input type="checkbox"/> CNEL |
| <input type="checkbox"/> BPM | <input type="checkbox"/> Ninguna |
| <input type="checkbox"/> INEN | <input type="checkbox"/> Otros. |
| <input type="checkbox"/> HACCP | |
| <input type="checkbox"/> OSHA | Especifique: _____ |

9.- ¿Señale el nivel de conocimiento que usted posee sobre las “Buenas Prácticas de Manufacturas”

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Alto | <input type="checkbox"/> Bajo |
| <input type="checkbox"/> Medio | <input type="checkbox"/> Ninguno |

10.- ¿Señale porque es importante aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura en los restaurantes existente en la ciudad de Calceta?

- Son una exigencia sanitaria que permite reducir los riesgos de contaminación de alimentos, enfermedades y pérdidas económicas.
- Son normas para de vida para aplicarlas en la cocina.
- Son aspectos necesarios para el manejo de alimentos.
- Las Buenas Prácticas de Manufactura son los procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y aptos para el consumo.

11.- ¿Qué tipo de uniforme utiliza para la cocina?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gorro | <input type="checkbox"/> Zapatos deportivos |
| <input type="checkbox"/> Camisetilla polo | <input type="checkbox"/> No utiliza |
| <input type="checkbox"/> Redecillas | <input type="checkbox"/> No tiene |
| <input type="checkbox"/> Pantalón jean | <input type="checkbox"/> Otros |
| <input type="checkbox"/> Camisa mangas largas. | Especifique: _____ |

12.- ¿Señale cómo se debe organizar los productos congelados en la cocina?

- Dentro de una nevera separando los productos cárnicos de los mariscos, y pescados de acuerdo a su género.
- Separándolos por la cantidad de producto que requiera el establecimiento.
- Agrupar todas las carnes y mariscos en un recipiente y embutidos y pescados en otros.

13.- ¿Qué elementos emplea para desinfectar los equipos y utensilios?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cloro | <input type="checkbox"/> Aromatizante. |
| <input type="checkbox"/> Vinagre | <input type="checkbox"/> Otros |
| <input type="checkbox"/> Agua con detergente | Especifique: _____ |
| <input type="checkbox"/> Producto químico con olor | |

14- Cuenta usted con algún sistema de control de plagas en su establecimiento.

¿Cuál?

Si

Cuáles

No

15. ¿Cuándo preparan los alimentos, que tipo de tablas ocupan?

Madera

Otra

Plástico (silicona)

Ninguna

16. ¿Reciben capacitaciones sobre higiene y manipulación alimentaria por parte de la asociación de restaurantes de la ciudad de Calceta o por parte del Gad Municipal del cantón Bolívar o del gobierno nacional?

Si

No

17.- Le gustaría que los restaurantes de la ciudad de Calceta cuenten y apliquen una guía de seguridad alimentaria y las Buenas Prácticas de Manufacturas (B.P.M).

Si

No

Se agradece su colaboración para esta investigación

ANEXO 3: CUADRO DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO (APPCC). PARTE 1

Análisis de Peligros. Es el proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan, a fin de decidir cuáles son los más importantes para la seguridad de los alimentos y por tanto plantearlo con el sistema APPCC (Análisis de Peligros y Control Crítico).

ETAPA	PELIGRO	MEDIDAS PREVENTIVAS
RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbio- lógica Contaminación química Contaminación física 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobar que los productos lleguen en estado correcto (características organolépticas, envasado, etiquetado, temperatura, peso y cantidad). Comprobar el transporte y el transportista. Inspeccionar los productos y almacenados inmediatamente. Establecer un horario de recepción. Desinfectar el termómetro con sonda.
ALMACENAJE, REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbio- lógica Contaminación química Contaminación física 	<ul style="list-style-type: none"> Retirar envases, latas y embalajes sucios, rotos, en mal estado o caducados. Proteger productos, envases y materiales. Etiquetar correctamente los productos. Respetar el sistema PEPS (primero en entrar primero en salir). Separar los productos crudos de los cocinados. Evitar el contacto directo de los productos con el suelo. Limpiar y desinfectar correctamente. Separar los productos de limpieza. Controlar la temperatura de los equipos de frío.
DESCONGELACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbio- lógica 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca olvide congelar. Descongelar en equipos de refrigeración, en microondas, con agua fría circulante (productos envasados) o cocinar directamente. Utilizar recipientes con tapa y rejillas para separar el alimento y el líquido de descongelación. No descongeles directamente en una caja de cartón. Separar del resto de productos y evitar que goteen. No cocines los productos hasta que estén totalmente descongelados. Cocinarlos lo más rápidamente posible.

MANI P U L A C I Ó N D E A L I M E N T O S	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento y/o contaminación microbio- lógica • Contaminación química • Contaminación física 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir las buenas prácticas de higiene personal. • Evitar el contacto directo de los productos con el suelo y evitar la presencia de cartones • No manipules a la vez producto crudo y cocinado. Utilizar pinzas, tablas de cortar, cucharas y utensilios diferentes para cada alimento. Evitar los materiales no aptos para uso alimentario. • No utilices trapos de algodón. • Proteger todos los alimentos una vez se dejen de utilizar y no dejes utensilios en el interior. • El alimento perecedero ha de estar el menor tiempo posible fuera de las cámaras. • Limpiar y desinfectar los utensilios y superficies cada vez que se cambie el tipo de alimento y siempre que sea preciso hacerlo.
DESINFEC CIÓN DE VEGETALE S	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento y/o contaminación microbio- lógica • Contaminación química 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinfecta todos los vegetales que se consuman crudos. • Limpiar la suciedad visible con agua y eliminar las partes en mal estado. • Utilizar un producto específico para la desinfección de vegetales. • Preparar una solución con la dosis adecuada y sumergir los vegetales el tiempo necesario. • Aclarar con agua y escurrir los vegetales. • Se han de consumir inmediatamente o mantener en refrigeración.

Guía de prácticas correctas de higiene para los restaurantes de la ciudad Calceta.

ANEXO 3: CUADRO DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO (APPCC). PARTE 2

ETAPA	PELIGRO	MEDIDAS PREVENTIVAS
COCCIÓN Y RECALENTADO	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbiológica Contaminación química 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar la temperatura y tiempos necesarios. Recalentar en equipos adecuados. Realizar los procesos ininterrumpidamente. Renovar periódicamente el aceite de las freidoras, filtrarlo antes de utilizarlo, no lo calientes excesivamente (más de 180 °C), no ha de salir humo, no tiene que ser oscuro o viscoso ni presentar espumas. No mezclar aceites diferentes. No recalentar nunca un alimento más de una vez.
ENFRIAMIENTO Y CONGELACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbiológica 	<ul style="list-style-type: none"> Enfriar los productos inmediatamente después de la cocción. Enfriarlos rápidamente, y una vez enfriados introducirlos en la cámara. Utilizar un abatidor de temperaturas. Si no tienen, hacer un baño con hielo, trocear el alimento. Solo se pueden congelar los productos a los que todavía les falten algunos días para caducar y que se hayan conservado en buenas condiciones. Congelar los productos de la pesca que compran frescos y que se vayan a servir crudos, semicrudos, ahumados, salados o marinados. Etiquetar todos los productos.
ENVASADO	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbiológica Contaminación física 	<ul style="list-style-type: none"> Limpiar y desinfectar las envasadoras, los utensilios y las superficies al comenzar y al finalizar la actividad, al cambiar de tipo de alimento que se vaya a envasar y siempre que sea necesario. Utilizar materiales aptos para uso alimentario y en perfecto estado. No reutilizar envases. El alimento perecedero ha de estar el menor tiempo posible fuera de las cámaras. Sellar y envasar correctamente los productos. Etiquetar todos los productos.
EMPLATADO Y SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Incremento y/o contaminación microbiológica Contaminación química Contaminación física 	<ul style="list-style-type: none"> No manipules a la vez productos crudos y productos cocinados, ni diferentes tipos de productos. Utilizar utensilios diferentes y limpiarlos y desinfectarlos al cambiar de producto y cuando repongan alimentos. No tocar la parte interna de platos, recipientes y utensilios. Los alimentos perecederos han de estar el mínimo tiempo posible a temperatura ambiente. Colocar correctamente los alimentos, tapados y protegidos. Evitar colocarlos los unos sobre los otros. No llenar los equipos para mantener calientes o fríos los alimentos (bufés, armarios, etc.) hasta que alcancen las temperaturas requeridas y mantenerlos en perfecto estado de limpieza y desinfección. Mantener los alimentos a las temperaturas adecuadas. No reutilizar los restos de alimentos. Tomar muestras testimonio de los platos elaborados, siempre que elaboren grandes cantidades de un mismo plato para un mismo servicio.

ANEXO 4: EJEMPLOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL

- 4.1. Control de temperaturas de cámaras de refrigeración y congeladores (Capítulo 1: Contaminación cruzada, y 2: Procesos)
- 4.2. Control de recepción de materias primas (Capítulo 2.2: Procesos: recepción de materia prima)
- 4.3. Control de incidencias general (Capítulo 4: Gestión)
- 4.4. Control de aceite de la freidora (Capítulo 1: Contaminación cruzada, y 2: Procesos)
- 4.5. Plan de limpieza (Capítulo 3: Limpieza y desinfección)
- 4.6. Lista de proveedores (Capítulo 4.1: Gestión: el control de los proveedores).

4.1. CONTROL DE TEMPERATURAS DE CÁMARAS

Rellenar este control diariamente si es posible dos veces al día al llegar por la mañana y en el momento de apertura y cierre de las cámaras (durante el servicio o durante la recepción) para comprobar que la temperatura ha sido la correcta durante toda la noche y que se mantiene correctamente en los periodos de trabajo. Como mínimo lo tendría que registrar una vez al día.

Indicar el mes y año del registro es preciso que este firmado por la persona responsable, que no es necesario que sea la misma que verifique el control.

Registrar las cámaras del restaurante en los espacios correspondiente y llenar el cuadro dos veces al día con la temperatura que marcan los lectores. El control aparece los límites máximos a los que se pueden encontrar las cámaras. En caso de que superen es preciso adoptar las medidas correctoras adecuadas e indicarlo en el control de incidencias. Este formato es únicamente un ejemplo. Cualquier formato en el que quede registrada la misma información será igualmente válido. También son válidos los sistemas automatizados con sondas que registren las temperaturas informáticamente.

4.1. CONTROL DE TEMPERATURA DE CÁMARAS
MES/AÑO: _____ RESPONSABLE _____

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
CÁMARA NÚM.																																
CÁMARA NÚM.																																
CÁMARA NÚM.																																
CÁMARA NÚM.																																
CÁMARA NÚM.																																
CÁMARA NÚM.																																
CÁMARA NÚM.																																

TEMPERATURES DE REFERENCIA

Cámaras de refrigeración máximo a 4 °C.

Cámaras de vegetales frescos o productos consumo en 24h máximo a 8 °C.

Cámaras de congelación máximo a -18 °C.

Este formato es solo un ejemplo. Cualquier formato que registre la misma información será igualmente válido

OBSERVACIONES:

4.3 CONTROL DEL ACEITE DE LA FREIDORA

RESTAURANTE	CAMBIO DE ACEITE FREIDORAS MES: _____ RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE COCINA							
FREIDORA DE PATATAS								
FREIDORA DE CARNE								
FREIDORA DE PESCADO								
RESPONSABLE DE COCINA	OBSERVACIONES E INCIDENCIAS							

Este formato es solo un ejemplo. Cualquier formato que registre la misma información será igualmente válido.

4.4 PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE COCINA

RESTAURANTE		PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE COCINA			
	FRECUENCIA	PRODUCTO	DOSIS / TIEMPO DE CONTACTO	DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	SEGURIDAD
CAMPANA	Semanal	Desengrasante	Según fabricante	LIMPIEZA: pulverizar el producto sobre la superficie que se vaya a limpiar y fregar con un trapo húmedo.	Usar guantes y gafas
CONTENEDOR DE BASURAS	Diario	Desinfectante	Según fabricante	Limpieza y desinfección cada mañana antes de iniciar las preparaciones. Aplicar el producto previamente diluido mediante un trapo o estropajo. Dejar actuar el producto. Reforzar la limpieza fregando los puntos críticos.	Usar guantes y gafas
FOGONES	Después de cada servicio	Desengrasante	Según fabricante	Pulverizar el producto sobre la superficie que se vaya a limpiar y fregar con un trapo húmedo. Si la suciedad está incrustada, dejar actuar el producto. Aclarar con agua.	Usar guantes y gafas
SUPERFICIES DE TRABAJO	Después de cada uso	Desengrasante y desinfectante	Según fabricante	Para limpiar: pulverizar el producto sobre la superficie y limpiar con un trapo húmedo. Aclarar con agua. Para desinfectar: utilizar el desinfectante sobre la superficie limpia y seca. Pulverizar el producto sobre la superficie. Dejar actuar y aclarar.	Usar guantes
SUELOS	Después de cada servicio	Producto de limpieza	Según fabricante	Aplicar el producto previamente diluido y fregar de forma habitual.	Usar zapatos antideslizantes
MÁQUINAS	Después de cada uso	Desengrasante y desinfectante	Según fabricante	Para limpiar: pulverizar el producto sobre la superficie y limpiar con un trapo húmedo. Aclarar con agua. Para desinfectar: utilizar el desinfectante sobre la superficie limpia y seca. Pulverizar el producto sobre la superficie. Dejar actuar y aclarar.	Usar guantes

Este formato es solo un ejemplo. Cualquier formato que registre la misma información será igualmente válido.

Imagen n.1 encuestas realizada a los dueños de los restaurantes de la ciudad de Calceta.



Imagen n.2 encuestas realizada a los dueños de los restaurantes de la ciudad de Calceta.



Imagen n.3 encuestas realizada a los dueños de los restaurantes de la ciudad de Calceta.

