



**FACULTAD DE EDUCACION, TURISMO, ARTES Y
HUMANIDADES**

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

TEMA:

**CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN SEGURIDAD ALIMENTARIA Y
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS EN LA CIUDAD DE MANTA**

AUTORA:

Nataly Gissell Mantuano Zambrano

TUTOR:

Ing. Navarrete García Anthony Fernando

MANTA – ECUADOR

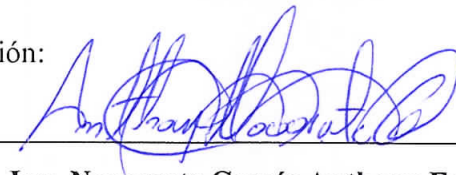
2025-2

CERTIFICADO TRIBUNAL

El trabajo de tesis " CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA CIUDAD DE MANTA" Sometido a consideración del Honorable Directivo de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades como requisito para obtener el título de:

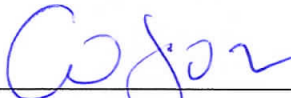
LICENCIADA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

Aprobado por la comisión:



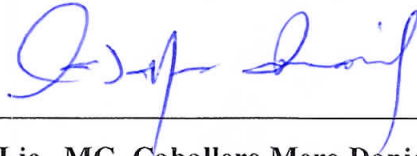
Ing. Navarrete García Anthony Fernando

TUTOR DE TESIS



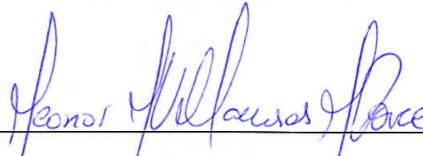
Lic., MG. Gabriela Jhanet Sion Saltos

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN



Lic., MG. Caballero Mero Daniel Rafael

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN



Lic., MG. Villacreses Ponce Leonor Mercedes

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN



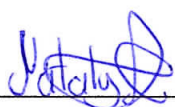
Mantuano Zambrano Nataly Gissell

**CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

MANTUANO ZAMBRANO NATALY GISSELL, portadora de la C. I. # 1350639306 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación **“Cumplimiento normativo en seguridad alimentaria y la calidad de servicio en empresas de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta”**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva, para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Manta, 23 febrero de 2026



Mantuano Zambrano Nataly Gissell
Autora

CERTIFICADO AUTORIA

Yo, Nataly Gissell Mantuano Zambrano, con cédula de identidad N° 1350639306, declaro que el presente trabajo de titulación: “Factores del emprendimiento en adultos mayores y su relación con el desarrollo económico en la ciudad de Manta” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de educación, turismo, artes y humanidades sugieren que cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Nataly Gissell Mantuano Zambrano

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 2 de 92

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

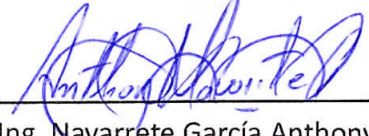
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el **Trabajo de Integración Curricular** bajo la autoría de la estudiante **MANTUANO ZAMBRANO NATALY GISSELL**, legalmente matriculada en la carrera de **Hospitalidad y Hotelería**, período académico **2025-2026(2)**, cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es **“CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA CIUDAD DE MANTA”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, viernes, 06 de febrero de 2026.

Lo certifico,


 Ing. Navarrete García Anthony Fernando
Docente tutor

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi futuro, como un compromiso personal y un acto de esperanza.

A cada esfuerzo realizado en silencio, a cada desafío superado a lo largo de este proceso académico y a la perseverancia que me permitió continuar incluso en los momentos de mayor dificultad.

Este logro no representa únicamente la culminación de una etapa profesional, sino también un proceso de crecimiento personal, aprendizaje constante y fortalecimiento de la convicción de que, con disciplina y constancia, es posible alcanzar los objetivos propuestos.

Que este trabajo sea el reflejo del esfuerzo invertido, de las experiencias vividas y de las lecciones aprendidas, y que marque el inicio de nuevas metas, oportunidades y proyectos que contribuyan a mi desarrollo personal y profesional.

Lo dedico a la persona en la que me estoy convirtiendo, con la certeza de que cada paso dado hoy construye un mañana más consciente, autónomo y lleno de propósito.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
1. Justificación.....	1
2. Diseño teórico	2
2.1. Planteamiento del problema	2
2.2. Formulación del problema	3
2.3. Delimitación del problema	4
3. Objetivos	4
3.1. Objetivo General	4
3.2. Objetivos Específicos.....	4
4. Hipótesis.....	4
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Seguridad alimentaria	5
1.2. Higiene.....	6
1.2.2. Higiene en la cocina.....	6
1.3. Calidad de servicio.....	7
1.3.1. Modelos y dimensiones de la calidad del servicio	8
1.3.2. Relación entre inocuidad y percepción de calidad.....	10
1.3.3. Indicadores de desempeño	11
1.4. Sistemas de gestión de la seguridad alimentaria	12
1.4.1. Buenas prácticas de manufactura (BPM)	13
1.4.2. HACCP.....	13
1.4.3. ISO 22000.....	14

1.5.	Normas y estándares internacionales.....	14
1.6.	Normativa Ecuatoriana	15
1.6.1.	Organismos reguladores en Ecuador.....	16
1.7.	Sanciones y mecanismos de fiscalización.....	17
1.8.	Formación continua en empresas de alimentos y bebidas	18
CAPÍTULO II		20
DISEÑO METODOLÓGICO		20
2.1.	Metodología de la investigación.....	20
2.2.	Delimitación de la investigación	20
2.3.	Población	21
2.4.	Muestra	21
2.5.	Técnicas o instrumento de recolección de datos	23
2.6.	Análisis de datos.....	24
CAPITULO III.....		44
RESULTADOS		44
3.1.	Análisis y Tabulación de encuestas	44
3.2.	Análisis de Check-List.....	59
3.3.	Análisis de entrevistas.....	62
3.4.	Resumen general de los hallazgos	64
3.5.	Aspectos positivos y negativos	65
CAPÍTULO IV.....		68
PROPUESTA		68
MANTA- ECUADOR.....		68
2.	ALCANCE	66
3.	RESPONSABLES	66
4.	MISIÓN.....	66
5.	VISIÓN.....	67

Condiciones higiénico sanitarias	67
Localización.....	67
Infraestructura en el área de preparación.....	68
Paredes, pisos y techo.....	68
Plan de limpieza y desinfección de paredes, techo y pisos	69
Áreas de almacenamiento de alimentos	69
Control de plagas	69
Abastecimiento de agua	71
Manejo de residuos	72
Áreas de almacenamiento de alimentos	73
Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos	76
CAPITULO V	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	16
Tabla 2.	44
Tabla 3.	45
Tabla 4.	46
Tabla 5.	47
Tabla 6.	48
Tabla 7.	49
Tabla 8.	50
Tabla 9.	51
Tabla 10.	52
Tabla 11.	53
Tabla 12.	54
Tabla 13.	55
Tabla 14.	56
Tabla 15.	57
Tabla 16.	58
Tabla 17.	62
Tabla 18.	69
Tabla 19.	70
Tabla 20.	71
Tabla 21.	73

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar el cumplimiento normativo en seguridad alimentaria y la calidad del servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Manta durante el periodo 2025, con énfasis en los locales ubicados en la playa San Mateo, considerando tanto la percepción de los clientes como las prácticas internas de los establecimientos. El estudio se realizó con una metodología descriptiva con un enfoque variado, con lo cual se permitió agregar información cuantitativa y cualitativa para así obtener una visión integral de la información investigada. Para la obtención de datos se emplearon encuestas con escala tipo Likert dirigidas a las personas que forman parte de los clientes y turistas, se realizó entrevistas a los propietarios de los establecimientos y se aplicó un checklist de validación sanitaria, con lo que se facilitó una evaluación de higiene, manipulación de alimentos, infraestructura, documentación y atención al cliente. Los datos obtenidos fueron organizados y analizados mediante un sistema informático, lo que permitió generar Tablas, gráficos y estadísticas que facilitaron la interpretación de los resultados. Los observado se pudo interpretar como un cumplimiento parcial de las normas de seguridad alimenticia, destacándose la aplicación de prácticas básicas de limpieza y orden, pero también se identificó un bajo control de temperaturas, el uso adecuado de indumentaria en el personal a cargo, la capacitación realizada hacia el personal y la visibilidad de permisos sanitarios dentro del establecimiento, aspectos que influyen directamente en la percepción del usuario. En conjunto, se concluye que, si bien existe disposición por parte de los propietarios para cumplir con la normativa vigente, persisten debilidades estructurales y formativas que afectan la calidad del servicio y la inocuidad de los alimentos, por lo que resulta necesario fortalecer los procesos de capacitación, supervisión y control sanitario para mejorar de manera sostenida la experiencia del consumidor en los establecimientos del sector.

Palabras clave: cumplimiento normativo, seguridad alimentaria, higiene, seguridad.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze compliance with food safety regulations and service quality in food and beverage establishments in the city of Manta during the year 2025, with particular attention to businesses located on San Mateo beach, considering both customer perceptions and internal operational practices. The study followed a descriptive approach with a mixed methodology, which made it possible to combine quantitative and qualitative information in order to obtain a clear understanding of the situation studied. Data collection was carried out through Likert-scale surveys applied to customers and tourists, direct interviews with establishment owners, and the use of a sanitary verification checklist, which allowed the evaluation of aspects related to hygiene, food handling, infrastructure, documentation, and customer service. The collected data were organized and analyzed using computer tools, making it possible to generate tables, charts, and statistics that supported the interpretation of the results. The findings showed partial compliance with food safety regulations, highlighting basic cleanliness and order practices, while also revealing shortcomings in temperature control, proper use of work clothing, staff training, and visibility of sanitary permits, factors that directly influence customer perception. Overall, although owners show willingness to comply with current regulations, structural and training-related weaknesses remain, affecting service quality and food safety, which indicates the need to strengthen training, supervision, and sanitary control processes to improve the consumer experience in these establishments.

Keywords: regulatory compliance, food safety, hygiene, safety.

1. Justificación

La seguridad alimentaria es muy esencial cuando se habla de la salud de las personas, ya que llevando un buen control se puede llegar a prevenir enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) con esto garantizando que los productos finales llegado al consumidor sean aptos y saludables (Campoverde et al., 2022), Manta al ser un puerto pesquero con gran influencia turística tiene como principal atractivo su gastronomía basada en productos del mar, con lo cual se convierte en su principal ingreso económico.

Al ser la gastronomía uno de los principales ingresos económicos la ciudad de Manta debe contar con un control riguroso en la higiene y las buenas prácticas de manufactura (BPM) al momento de realizar los procesos respectivos para la elaboración de los alimentos, ya que estos controles son un factor muy importante para la protección del consumidor y la sostenibilidad de la ciudad (Kim et al., 2020).

El presente trabajo se desarrolla debido a la necesidad de conocer la vulnerabilidad dentro del sector de alimentos y bebidas en el cantón Manta, ya que aun siendo su gastronomía de mayor importancia económica, se pudo llegar a una conclusión basada en diversos estudios que muchos establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas tiene un conocimiento bajo o nulo sobre las normativas regulatorias obligatorias como las de ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria), y al no tener el conocimiento respectivo de estas normativas, llegaría a influenciar de forma negativa la reputación turística de la ciudad de Manta.

Este estudio es de gran importancia ya que con el buscamos llegar a conocer el nivel de acatamiento de la legislación vigente, ya que se considera que el éxito de un negocio se debe principalmente a la buena relación entre la seguridad alimentaria y la calidad del servicio dado a los clientes, con lo cual se busca que el cliente reciba una buena experiencia al consumir

alimentos o bebidas dentro de los establecimientos del cantón Manta, por lo cual se deben acatar las normativas del consumidor y la excelencia en la atención dada.

Por ello, se ve la necesidad de diseñar un manual que sirva de guía para las empresas de alimentos y bebidas en la playa San Mateo, con el fin de reforzar la seguridad alimentaria y asegurar que se cumplan las normas sanitarias, siendo un manual que ayudará a mejorar los procesos de higiene, manipulación y conservación de los alimentos, evitando riesgos de contaminación y fortaleciendo la confianza tanto de los clientes locales como de los turistas que visitan la zona, aportando al desarrollo y buena imagen de la ciudad de Manta.

2. Diseño teórico

2.1.Planteamiento del problema

La seguridad alimentaria es una prioridad tanto sanitaria como económica a nivel global, por lo cual ha llevado que países como Ecuador lleguen a realizar marcos normativos estrictos los cuales son establecidos y liderados por la ARCSA para así poder evitar las enfermedades transmitidas por alimentos y proteger al consumidor, ya que esto podría generar una pérdida económica a un nivel alto.

Dentro de la provincia de Manabí, particularmente dentro de la ciudad de Manta, cuentan con una economía basada fuertemente en la gastronomía la cual está relacionada al turismo y a la actividad pesquera, de tal modo que Manabí, al contar con una gastronomía basada principalmente en mariscos y productos frescos, se vuelve una de sus principales atracciones turísticas después de sus playas, al ser esta su principal ingreso económico pone en alta vulnerabilidad a las empresas dedicadas a la elaboración de alimentos o bebidas en dos sentidos, por un lado el riesgo de realizar una contaminación cruzada con los productos del mar, y por otro lado cualquier alerta sanitaria podría dañar de una forma irreversible la imagen de la ciudad como destino seguro para los turistas.

En la ciudad de Manta una gran parte de las empresas que se dedican al sector de alimentos y bebidas se encuentran vulnerables al operar con un personal con un bajo conocimiento en calidad e higiene al igual que una baja inversión en esta con lo cual quedan expuestos a un riesgo para la salud pública, con lo cual tienen una alta probabilidad de que sus empresas lleguen a la quiebra por una mala reputación. Cabe mencionar que la falta de capacitación del personal que trabaja dentro de los establecimientos de comida y bebidas suele ser motivo generalmente por el cual no se logra conseguir ofrecer una buena experiencia al cliente, con esto incumpliendo las normas de atención al cliente exigidas por el ministerio de turismo y las leyes de defensa del consumidor.

En los establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas en la ciudad de Manta, más específicamente en la playa San Mateo es necesario conocer sus prácticas de higiene, saneamiento, entre otras del personal que maneja los productos, para determinar si existe seguridad alimentaria en los establecimientos de este lugar.

Por todo lo previamente anunciado, se evidencia la necesidad de elaborar un manual que sirva como guía práctica para las empresas de alimentos y bebidas ubicadas en la playa San Mateo, con el fin de fortalecer la seguridad alimentaria y garantizar un servicio de calidad.

2.2. Formulación del problema

Con todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se plantea la siguiente interrogante:

- ¿De qué manera la implementación de un manual de formación en seguridad alimentaria para el personal de las empresas de alimentos y bebidas en la playa San Mateo de Manta puede mejorar el cumplimiento de las normativas sanitarias y la calidad del servicio?

2.3.Delimitación del problema

Este estudio se realizará en la playa San Mateo de la ciudad de Manta durante el periodo 2025, enfocándose en las empresas de alimentos y bebidas ubicadas en esta zona, donde se analizará la implementación de medidas de seguridad alimentaria para mejorar el cumplimiento de las normativas sanitarias y la calidad del servicio.

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Analizar el cumplimiento normativo en seguridad alimentaria y la calidad del servicio en establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta, durante el periodo 2025.

3.2.Objetivos Específicos

- Identificar el cumplimiento de los estándares de seguridad e higiene alimentaria en las empresas de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta.
- Evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio en las empresas de alimentos y bebidas de Manta.
- Elaborar un manual de buenas prácticas de seguridad e higiene alimentaria, fundamentado en los problemas identificados en las empresas de alimentos y bebidas de Manta.

4. Hipótesis

La elaboración de un manual donde se encuentren de manera fácil y especificadas las prácticas de seguridad e higiene dentro de las empresas que se dedican a la venta de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta, y así poder mejorar el cumplimiento de las normas sanitarias y poder contribuir a un servicio de mejor calidad y seguridad para los clientes.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. 1. Seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria se define como la capacidad de garantizar que todas las personas tengan acceso físico y económico a alimentos seguros, nutritivos y suficientes para satisfacer sus necesidades diarias. Este concepto no solo implica la disponibilidad de alimentos, sino también su inocuidad y calidad, aspectos esenciales para mantener la salud pública y el bienestar social (Bezares et al., 2021).

En el ámbito agroindustrial, la gestión de la calidad y la inocuidad juega un papel clave en el fortalecimiento de la seguridad alimentaria. Las organizaciones que integran ambos sistemas logran reducir riesgos durante el proceso de producción, mejorar la trazabilidad y aumentar la confianza de los consumidores en los productos que ofrecen (Abá & González, 2023).}

De acuerdo con Arellano et al. (2024), “la seguridad alimentaria debe entenderse como un derecho humano fundamental que implica el acceso a alimentos inocuos y culturalmente apropiados, producidos de manera sostenible y con respeto a las tradiciones locales” (pág. 5). Esta perspectiva vincula la inocuidad con la soberanía alimentaria, destacando que los sistemas alimentarios tradicionales también deben adaptarse a los estándares sanitarios modernos sin perder su identidad cultural.

Adicionalmente se indica que, la seguridad alimentaria requiere de un enfoque integral que contemple tanto la producción responsable como la distribución equitativa y el consumo consciente. En este sentido, las empresas de alimentos y bebidas tienen la responsabilidad de adoptar prácticas sostenibles que fortalezcan la resiliencia de los sistemas alimentarios frente a crisis ambientales, sociales o económicas (Bezares et al., 2021).

1.2. Higiene

De acuerdo con García et al. (2021), “La higiene hace referencia a una serie de acciones y hábitos orientados a conservar espacios limpios y seguros, con el propósito de reducir riesgos de contaminación y prevenir la aparición de enfermedades” (p. 1618). Este concepto abarca no solo la limpieza de los espacios físicos, sino también la correcta manipulación de los alimentos, el cuidado personal del manipulador y la aplicación de normas sanitarias que garanticen la seguridad alimentaria, esto debido que la higiene adecuada en los establecimientos de alimentos es fundamental para prevenir enfermedades transmitidas por los alimentos y asegurar la confianza del consumidor.

Por su parte, Arellano y Acosta (2021) señalan que “La higiene es fundamental en cada una de las fases de la producción de alimentos, debido a que garantiza que los productos lleguen al consumidor en condiciones seguras y aptas para su consumo” (p. 22). Los autores destacan que las prácticas de higiene deben aplicarse desde la recepción de los insumos hasta el servicio final, incluyendo la limpieza y desinfección de utensilios, superficies y equipos utilizados. Asimismo, la capacitación del personal en normas higiénico-sanitarias resulta determinante para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Asimismo, López y Vargas (2022) enfatizan que la higiene alimentaria no solo consiste en mantener áreas limpias, sino que representa un compromiso permanente con la salud pública. Implica la implementación de procedimientos preventivos y de control que reduzcan los riesgos de contaminación cruzada, fomenten la responsabilidad del personal y promuevan la mejora continua en los servicios gastronómicos.

1.2.2. Higiene en la cocina

La higiene en la cocina es un aspecto muy importante para garantizar la calidad de los alimentos dentro de los restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas. Esto implica

no solo la limpieza de superficies, utensilios de cocina o equipos, sino también la organización en el espacio de trabajo para evitar riesgos de contaminación cruzada. Según Arellano et al. (2024), se debe mantener un orden dentro de la cocina, se deben separar los alimentos crudos de los alimentos cocinados para evitar la contaminación cruzada, además de limpiar y desinfectar regularmente todas las áreas de preparación.

Villalta (2023) y Hernández (2023) destacan que el control de plagas es esencial, ya que la presencia de insectos o roedores no solo genera riesgos sanitarios, sino que puede afectar la reputación del establecimiento frente a los clientes. Asimismo, mantener una correcta ventilación, iluminación y temperatura en las áreas de cocina contribuye a un ambiente más seguro y eficiente para la elaboración de alimentos, tal como señalan Torres et al. (2018).

Otro aspecto crítico es la higiene personal del personal de cocina y la gestión de residuos, siendo importantes el uso de gorros, guantes, delantales limpios y el lavado frecuente de manos para minimizar la contaminación de los alimentos, además que es necesario disponer los residuos de manera adecuada evita la proliferación de bacterias y malos olores. Además, se deben mantener registros de limpieza, control de temperaturas y capacitación continua del personal para garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias (Moghnia et al., 2021).

1.3. Calidad de servicio

La calidad de servicio se entiende como la capacidad que tiene una empresa para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes mediante la prestación de servicios eficientes, confiables y orientados a la satisfacción. En el sector alimentario, esta calidad se relaciona directamente con la percepción del consumidor sobre la atención, el ambiente, la presentación del producto y la experiencia general vivida durante el servicio (Monroy & Urcádiz, 2020).

En este contexto, la calidad del servicio se convierte en un factor estratégico que influye de manera significativa en la fidelización del cliente. Las empresas que logran mantener altos estándares de servicio generan mayores niveles de satisfacción, lo que repercute positivamente en la reputación y sostenibilidad del negocio (Lee & Yen, 2023).

De acuerdo con Shep (2019), “la calidad del servicio se refleja en la capacidad del establecimiento para superar las expectativas del cliente, ofreciendo atención personalizada, rapidez y una experiencia que combine profesionalismo con empatía” (pág. 75). Esto evidencia que la calidad del servicio no depende únicamente del producto ofrecido, sino de la interacción constante entre el personal y el consumidor.

La gestión de la calidad en el servicio dentro de la industria alimentaria ha evolucionado gracias al uso de tecnologías digitales y automatización. La incorporación de herramientas derivadas de la Industria 4.0 ha permitido mejorar la trazabilidad, la atención al cliente y la respuesta ante las demandas del mercado, consolidando una cultura de mejora continua (Araujo et al., 2025).

1.3.1. Modelos y dimensiones de la calidad del servicio

Uno de los modelos más utilizados para evaluar la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL, siendo un modelo que se basa en la comparación entre las expectativas de los clientes y sus percepciones reales del servicio recibido. Las dimensiones principales del SERVQUAL son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales permiten identificar las brechas existentes en la prestación del servicio (Campoverde et al., 2022).

El modelo SERVQUAL ha demostrado ser una herramienta eficaz para medir la percepción del cliente en empresas de alimentos y bebidas, ya que proporciona una visión integral del servicio, abarcando tanto los aspectos físicos del entorno como la interacción

humana. Su aplicación ayuda a las organizaciones a establecer planes de mejora orientados a aumentar la satisfacción y lealtad del consumidor (Lee & Yen, 2023).

Asimismo, Campoverde et al. (2022) demuestran que el uso de este modelo nos permite identificar los puntos críticos que se presentan al tener contacto con el cliente y así poder mejorar la experiencia del consumidor. En el sector gastronómico esto implica fortalecer la atención dada, la rapidez en el servicio y la presentación de los alimentos, factores fundamentales que influyen en la imagen de la calidad dentro del mercado.

Figura 1. Dimensiones del modelo SERVQUAL sobre calidad de servicio



Nota. Obtenido de Campoverde et al. (2022)

En la Figura 1 se puede observar las dimensiones del modelo SERVQUAL, las cuales no permiten identificar los factores fundamentales de la satisfacción de parte del cliente en las empresas de alimentos y bebidas:

- **Tangibilidad:** se refiere a la apariencia física de las instalaciones, el personal, los equipos y los materiales de comunicación utilizados por la empresa. Una adecuada

presentación visual genera confianza y profesionalismo frente al cliente (Monroy & Urcádiz, 2020).

- **Fiabilidad:** se refiere a la capacidad del establecimiento para cumplir con lo adecuado de una manera precisa y constante. Como lo es la entrega de un servicio adecuado desde el primer contacto representa un elemento esencial para la percepción positiva del cliente (Lee & Yen, 2023).
- **Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición y rapidez del personal del establecimiento para dar una atención inmediata al cliente y resolver sus peticiones de manera eficaz. Este punto es fundamental en el sector alimentario, donde la agilidad del personal y la atención inmediata influyen en la satisfacción del cliente (Shep, 2019).
- **Seguridad:** en este punto influye mucho la seguridad, la cortesía y la confianza que demuestra el personal durante el servicio hacia el cliente. Incluyendo aspectos como la competencia profesional, la amabilidad y la confidencialidad en la atención (Campoverde et al., 2022).
- **Empatía:** este punto tiene que ver mucho con la atención individual que recibe el cliente de parte del personal, mostrando comprensión y preocupación verdadera por sus peticiones. La empatía fortalece la relación entre el cliente y la establecimiento, generando una lealtad (Araujo et al., 2025).

1.3.2. Relación entre inocuidad y percepción de calidad

La inocuidad alimentaria y la percepción de calidad se encuentran estrechamente relacionadas, ya que los consumidores asocian la seguridad en la manipulación y elaboración de los alimentos con un servicio confiable y de alto nivel. La percepción de que un alimento es seguro para el consumo influye directamente en la satisfacción del cliente, pues genera confianza y fidelidad hacia el establecimiento (Viera et al., 2019).

De acuerdo con Torres et al. (2018), “la practicas higiénicas adecuadas en la preparación de los alimentos no solo disminuye el riesgo de intoxicación en los clientes debido a los alimentos, también incrementa la presentación y la calidad del producto final” (pág. 486). Esto demuestra que los establecimientos no se limitan a cumplir las normas sanitarias, sino que se también se vuelve en un indicador visible de la calidad recibida por el cliente.

En los establecimientos que ofrende alimentos y bebidas, la correcta implementación de sistemas de gestión de calidad y buenas prácticas de manipulación contribuye a garantizar la seguridad alimenticia del cliente y así mejorar la imagen del establecimiento. Villalta (2023) señala que el cumplimiento de normas de higiene y el control de procesos dentro del restaurante fortalecen la confianza del consumidor, quien percibe el producto como más seguro, higiénico y de mayor calidad.

Por último, se menciona el vínculo entre inocuidad y calidad percibida se refuerza a través de la capacitación constante del personal y la supervisión de las condiciones de manipulación. La inocuidad se convierte así en un componente esencial de la experiencia del cliente, al influir no solo en la seguridad sanitaria, sino también en la valoración global del servicio ofrecido (Viera et al., 2019).

1.3.3. Indicadores de desempeño

Los indicadores de desempeño en la gestión de la calidad del servicio permiten evaluar la eficacia de los procesos y la percepción del cliente respecto al cumplimiento de estándares establecidos. Entre los más relevantes se encuentran la satisfacción del cliente, los tiempos de respuesta y el cumplimiento de normas de inocuidad y calidad, los cuales reflejan el grado de eficiencia y compromiso de una organización con la mejora continua (Silva & Luján, 2022).

La satisfacción del cliente es un aspecto fundamental para conocer cómo percibe el consumidor el servicio brindado por los empleados. De hecho, según Silva y Luján (2022), este

indicador está netamente relacionado con la calidad del producto, la atención ofrecida por el personal, el ambiente del establecimiento y la confianza que genera la marca. Además, las opiniones y comentarios de los clientes ayudan a las empresas a detectar oportunidades de mejora y a reforzar su posición competitiva en el mercado.

En cuanto a los tiempos de respuesta, estos se relacionan con la rapidez en la atención, la entrega de los productos y la capacidad del personal para resolver requerimientos o inconvenientes de manera ágil. Según Méndez, et al., (2022), la eficiencia operativa en los tiempos de servicio incide directamente en la percepción de calidad, ya que los consumidores valoran la puntualidad y la organización dentro del establecimiento.

De acuerdo con Pai et al. (2024), “el cumplimiento de normas de inocuidad y seguridad alimentaria no solo es una exigencia legal, sino también un componente esencial de la cultura organizacional orientada a la calidad” (pág. 3). Esta afirmación resalta que los estándares normativos, como las buenas prácticas de manufactura y los sistemas de gestión de inocuidad, y estos deben integrarse a la estrategia de calidad de la empresa para asegurar la confianza y fidelidad del consumidor.

Cabe mencionar que, la evaluación continua de estos indicadores permite a las organizaciones identificar desviaciones, establecer acciones correctivas y mantener la coherencia entre los objetivos empresariales y las expectativas del cliente. De esta forma, la satisfacción, la eficiencia en los tiempos y el cumplimiento normativo se convierten en pilares fundamentales para alcanzar un servicio de excelencia en el sector alimentario (Silva & Luján, 2022).

1.4.Sistemas de gestión de la seguridad alimentaria

Los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria constituyen un conjunto de prácticas, normas y procedimientos que permiten garantizar que los alimentos producidos,

procesados y distribuidos sean seguros para el consumo humano. Estos sistemas integran estrategias preventivas, de control y de mejora continua orientadas a reducir los riesgos de contaminación y cumplir con los requisitos legales y normativos vigentes (Barnes et al., 2022). Además, su aplicación fomenta una cultura de inocuidad dentro de las organizaciones, fortaleciendo la confianza del consumidor y la competitividad empresarial (Forte et al., 2024). Entre los principales sistemas reconocidos a nivel internacional se encuentran las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y la Norma ISO 22000, los cuales se describen a continuación.

1.4.1. Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) constituyen la base fundamental de la seguridad alimentaria, ya que establecen las condiciones y procedimientos necesarios para garantizar la inocuidad durante la producción, manipulación y almacenamiento de los alimentos (García et al., 2021).

Estas prácticas incluyen aspectos como la higiene personal, limpieza y desinfección de equipos, control de plagas, almacenamiento adecuado y trazabilidad del producto. Su correcta implementación permite prevenir contaminaciones físicas, químicas y microbiológicas en todas las etapas del proceso (Hernández, 2023). De acuerdo con González y García (2022), las BPM son el punto de partida obligatorio antes de la adopción de sistemas más avanzados como HACCP o ISO 22000.

1.4.2. HACCP

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) es un enfoque sistemático que identifica, evalúa y controla los peligros significativos para la inocuidad alimentaria. Se basa en el cuidado del producto final, estableciendo puntos críticos de control donde es posible evitar, eliminar o reducir los riesgos a niveles aceptables (Kim et al., 2020).

Según Araujo et al. (2025), la adopción del HACCP permite a las empresas mejorar su eficiencia operativa y demostrar el cumplimiento de normas internacionales, especialmente en el contexto de la Industria 4.0, donde la digitalización y la automatización potencian el monitoreo de los procesos alimentarios

1.4.3. ISO 22000

La Norma ISO 22000 integra los principios del HACCP con los requisitos de los sistemas de gestión de calidad, ofreciendo un marco completo para la gestión de la seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro (Forte et al., 2024).

Su estructura se basa en el ciclo de mejora continua (PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) y promueve la comunicación eficaz entre las partes interesadas, desde los proveedores hasta los consumidores finales (Araujo et al., 2025). La certificación bajo esta norma proporciona credibilidad internacional y refuerza el compromiso organizacional con la calidad e inocuidad de los alimentos (González y García, 2022).

1.5. Normas y estándares internacionales

Las normas internacionales en materia de seguridad alimentaria buscan garantizar que los alimentos estén libres de riesgos y que se implementen prácticas adecuadas durante su producción, manipulación y almacenamiento (Peñalver, 2024). Organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la FAO han fortalecido el Codex Alimentarius, estableciendo directrices que regulan la seguridad en todas las etapas del manejo de alimentos (Berglund et al., 2024).

Entre los sistemas más reconocidos se encuentra el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), primordialmente se enfoca en identificar, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la inocuidad de los alimentos a lo largo del proceso productivo, en efecto, permite identificar y supervisar los puntos que, de no ser controlados, podrían generar

riesgos, logrando una reducción significativa de peligros biológicos, químicos y físicos, y asegurando la seguridad alimentaria. Además, Castro et al. (2024) señalan que este sistema no se limita únicamente a asegurar alimentos seguros, sino que también ayuda a elevar la calidad y el desempeño de los establecimientos que lo aplican.

Otras certificaciones y normas, como la ISO 22000, establecen requisitos específicos para sistemas de seguridad alimentaria. Según Forte et al. (2024), estas certificaciones ayudan a los establecimientos a mejorar su reputación y generar mayor confianza entre los consumidores. En el contexto ecuatoriano, la legislación también establece que los manipuladores de alimentos necesitan recibir capacitaciones constantes en temas de seguridad alimentaria, ya que esto fortalece la protección tanto de los trabajadores como de los consumidores.

1.6. Normativa Ecuatoriana

En el país, la responsabilidad de regular y supervisar la seguridad alimentaria está a cargo, principalmente, Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo, los cuales establecen lineamientos para garantizar tanto la inocuidad de los alimentos como la protección de quienes los manipulan. De acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2024), la creación de reglamentos de seguridad alimentaria en cocinas y demás espacios donde se preparan alimentos debe apoyarse en programas de capacitación permanente, de modo que el personal comprenda y aplique adecuadamente las normas de seguridad vigentes.

De igual forma, en el país es obligatoria la aplicación de medidas de bioseguridad y controles de calidad en las cocinas de establecimientos tanto públicos como en el caso de los privados. García et al. (2021) explican que “los controles de calidad en el ámbito culinario ecuatoriano son indispensables para garantizar un nivel básico de inocuidad alimentaria.” (p. 1617). En efecto, Estas acciones abarcan desde la limpieza y desinfección de utensilios y

equipos, hasta la adecuada manipulación, almacenamiento y conservación de los alimentos, con el fin de ofrecer productos seguros y confiables a los consumidores.

1.6.1. Organismos reguladores en Ecuador

En Ecuador, la regulación y control de la seguridad alimentaria está a cargo de varias instituciones que velan porque las normas se cumplan a lo largo de toda la cadena de producción y comercialización de alimentos. Cada organismo tiene funciones específicas que contribuyen a garantizar la inocuidad de los alimentos, proteger la salud de los consumidores y promover prácticas seguras en los establecimientos de alimentos y bebidas.

Entre los principales organismos destacan el Ministerio de Salud Pública, la ARCSA, el Comité Nacional del Codex Alimentarius y el INEN, quienes establecen, supervisan y aplican normas técnicas y sanitarias que aseguran que los productos sean seguros y de calidad:

Tabla 1.

Organismos reguladores en Ecuador

Organismo	Función	Referencia
Ministerio de Salud Pública (MSP)	Autoridad sanitaria responsable de formular, coordinar y ejecutar políticas de salud, incluyendo la inspección de alimentos y la promoción de hábitos alimentarios saludables.	(Ministerio de Salud Pública, 2022)
Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)	Regula y controla la calidad y seguridad de alimentos procesados, medicamentos, cosméticos y otros productos; realiza inspecciones, análisis y controles para verificar el cumplimiento de normas sanitarias.	(Ministerio de Salud Pública, 2013)

Comité Nacional del Coordina la aplicación de normas (MSP, 2023)

Codex Alimentarius internacionales sobre inocuidad y calidad de los alimentos; promueve prácticas justas en el comercio y participa en la elaboración de propuestas técnicas para el Codex Internacional.

Instituto Ecuatoriano de Establece normas técnicas nacionales para (INEN, 2019,

Normalización (INEN) asegurar la calidad e inocuidad de productos, p. 15)
procesos y servicios alimentarios, definiendo
requisitos y procedimientos que deben seguir
las empresas.

Nota. Elaboración propia

1.7. Sanciones y mecanismos de fiscalización

En Ecuador, la regulación de la seguridad alimentaria cuenta con un marco legal que establece sanciones para garantizar que los establecimientos cumplan con las normas sanitarias. Las principales instituciones encargadas de la fiscalización y aplicación de sanciones son el Ministerio de Salud Pública (MSP) y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

Ministerio de Salud Pública (MSP)

El MSP, de acuerdo con la Ley Orgánica de Salud, puede aplicar sanciones a los establecimientos que no cumplan con las normas de seguridad alimentaria. Estas sanciones incluyen:

- **Multas económicas:** Según el artículo 242 de la Ley Orgánica de Salud, las infracciones pueden generar multas cuyo monto depende de la gravedad de la falta.

- **Suspensión o cancelación de permisos:** El MSP tiene la facultad de suspender temporalmente o cancelar definitivamente los permisos de funcionamiento de los establecimientos que representen un riesgo para la salud pública.

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

ARCSA supervisa la calidad y seguridad de los alimentos en el país y puede imponer sanciones que incluyen:

- **Multas económicas:** Las infracciones pueden ser sancionadas con multas que van desde \$220 hasta \$4,000, dependiendo de la gravedad del incumplimiento.
- **Clausura temporal o definitiva:** En casos graves, ARCSA puede ordenar la clausura temporal o definitiva de los establecimientos que no cumplan con las normativas sanitarias.

1.8. Formación continua en empresas de alimentos y bebidas

La capacitación continua en el área gastronómica es un proceso clave para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad del servicio en establecimientos como restaurantes y hoteles (Arellano et al., 2024).

De acuerdo con Alqurashi et al. (2019):

“Una formación adecuada en seguridad alimentaria reduce significativamente los riesgos de contaminación y mejora las prácticas de higiene en la industria de servicios de alimentación, siendo un tipo de capacitación que permite a los trabajadores actualizar sus conocimientos en normativas sanitarias, manipulación de alimentos y prevención de enfermedades de origen alimentario” (p. 10).

Este tipo de formación consta de diversas estrategias diseñadas para fortalecer las competencias del personal en aspectos como el almacenamiento adecuado de alimentos, el control de temperaturas y la higiene en la cocina. Además, la implementación de sistemas de gestión de la seguridad alimentaria, junto con programas de capacitación estructurados, optimiza el cumplimiento de normativas internacionales y reduce los riesgos asociados a una manipulación inadecuada de los productos (Lee et al., 2021; Castro et al., 2024).

La formación del personal del establecimiento también contribuye al fortalecimiento de la seguridad alimenticia dentro de los establecimientos, promoviendo la responsabilidad de cada uno del personal y grupal en el cumplimiento de estándares de calidad e inocuidad (Bueno et al., 2025; Moghnia et al., 2021). Freire (2018) señala que la educación recibida sobre los requisitos previos y buenas prácticas en los establecimientos de alimentos en la ciudad de Manta es un componente esencial para reducir la carga microbiológica y garantizar la salud de los consumidores.

Pincay-Choez y Gondón (2025) hacen énfasis en que la capacitación actualizada permite a las empresas de alimentos y bebidas mejorar sus procesos internos, fortaleciendo el conocimiento de su personal y así poder competir con otros establecimientos establecidos en el mercado y así poder asegurar que los productos cumplan con los estándares regulatorios y de calidad establecidos en el sector. Por último, Pérez y Pérez (2024) enfatizan que la formación continua contribuye al cumplimiento del derecho fundamental a la alimentación adecuada, al garantizar que los alimentos ofrecidos sean inocuos y nutritivos.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Metodología de la investigación

Esta investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, porque permite examinar y detallar de manera clara cómo se cumple la normativa de seguridad alimentaria y cómo se presta el servicio en las empresas de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta. Este enfoque facilitó identificar patrones, características y posibles áreas de mejora sin intervenir en los procesos (Ventura, 2017).

El estudio utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos:

- **Investigación cuantitativa:** Se centra en recopilar y analizar información numérica sobre el grado de cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria, la aplicación de buenas prácticas de manufactura y los indicadores de calidad del servicio. Esto permite medir de manera objetiva las variables, identificar tendencias y presentar resultados mediante gráficos y Tablas (Rodríguez et al., 2021).
- **Investigación cualitativa:** Busca comprender las experiencias, percepciones y opiniones del personal y la administración de los establecimientos respecto al cumplimiento de normas y la calidad del servicio. Este enfoque permite recoger información flexible y detallada, explorando factores que los números no permiten analizar (Codina, 2020).

2.2. Delimitación de la investigación

- **TEMA:** Cumplimiento normativo en seguridad alimentaria y la calidad del servicio en empresas de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta.
- **LUGAR:** Empresas de alimentos y bebidas ubicadas en playa San Mateo en la ciudad de Manta, Manabí.

- **ESPACIO:** Establecimientos en playa San Mateo.
- **TIEMPO:** 2 meses.

2.3.Población

Se entiende por población al conjunto de elementos que comparten características comunes y que serán analizados para obtener conclusiones en una investigación (Arias et al., 2016, p. 81). Estas características pueden ser cualquier atributo relevante para el estudio, como el tipo de empresa, ubicación geográfica, volumen de clientes, cumplimiento de normativas, entre otros. En el presente estudio, la población está conformada por los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta, los cuales son observados para evaluar el cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria y la calidad del servicio que ofrecen.

La población objeto de este estudio está conformada por los turistas que visitan los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Manta. Se estima que, en una mañana promedio, alrededor de 600 personas visitan restaurantes, cafeterías, bares y otros servicios de comida en esta localidad (GAD Manta, 2024), exceptuando feriados y festividades donde fluctúa una mayor cantidad de personas.

Por otro lado, se considera también a 20 establecimientos de alimentos y bebidas, representativos de la variedad de servicios gastronómicos disponibles en la ciudad. Esta población permite analizar tanto la perspectiva del cliente como la gestión de los negocios respecto al cumplimiento normativo en seguridad alimentaria y la calidad del servicio, asegurando que los resultados reflejen la realidad de la actividad gastronómica en Manta.

2.4.Muestra

La muestra se refiere a un grupo reducido pero representativo de la población, seleccionado para participar en el estudio y que permite obtener conclusiones válidas sobre el comportamiento y características de toda la población (Ventura, 2017, p. 21).

Se aplicó una formula finita para conocer el total de la población objetivo a encuestar, por lo que, se detalla la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P * Q}$$

Donde:

P= Población de que ocurra el evento (50%)

Q= Población de que no ocurra el evento (50%)

Z=1.96 nivel de confianza

N= Población (600)

E= 0.05 margen de error

n= Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{600 * 3,8416 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (600-1) + 3,8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{576.24}{2.4579}$$

$$n = 234,5$$

De la muestra total de 234,5 personas encuestadas, se enfocó en los clientes y turistas que consumieron alimentos y bebidas en los establecimientos de la playa San Mateo de Manta. Este grupo permitió conocer su percepción sobre la calidad del servicio, evaluando la atención recibida, así como la higiene y seguridad de los alimentos.

De los 20 establecimientos incluidos en la población, se seleccionaron 8 por conveniencia, considerando aquellos que cumplieran con criterios de accesibilidad, disposición para participar y representatividad de diferentes tipos de servicios de alimentos y bebidas. Los establecimientos seleccionados fueron: Cabaña La Familia, Cabaña La Don Sabu, Restaurante

4 Hermanos, El Navegante, Cabaña Emanuel, Cabaña Patty, Cabaña Marianita y Cabaña Carmita. Esta elección correspondió a una muestra no probabilística, ya que no todos los establecimientos tenían la misma probabilidad de ser seleccionados.

2.5. Técnicas o instrumento de recolección de datos

- **Encuesta:** Se elaboró un cuestionario con preguntas de opción múltiple y escala tipo Likert, para analizar su percepción sobre la calidad del servicio y la seguridad alimentaria, según Sánchez & Reyes, (2015). Este formulario fue aplicado a los 234 clientes y turistas seleccionados en la muestra, con el objetivo de recopilar información sobre su experiencia y opinión respecto a los establecimientos visitados
- **Entrevista directa:** La entrevista funciona como un puente de comunicación; a través del intercambio directo entre las partes, logramos captar información esencial de primera mano, como lo manifiesta Iglesias (2021). En este estudio, utilizamos la entrevista como nuestra principal herramienta para obtener información valiosa de primera mano. En este caso, conversamos directamente con los dueños de los negocios de comida en la playa San Mateo. Gracias a su apertura, pudimos conocer a fondo cómo operan, qué prácticas aplican y cómo cumplen con la seguridad alimentaria, lo cual fue clave para crear el manual.
- **Checklist:** Se utilizó un listado previamente diseñado para registrar el cumplimiento de normas de seguridad e higiene en los establecimientos, como lo indican Castro et al., (2024). La inspección se realizó en horas de la mañana, previa autorización de los dueños de cada local, y fue llevada a cabo por la investigadora junto al personal de apoyo, revisando aspectos como limpieza general, uso adecuado de equipos de protección, almacenamiento y manipulación de alimentos. Esta observación permitió obtener información concreta sobre las condiciones actuales de seguridad alimentaria en cada establecimiento.

2.6. Análisis de datos

Para reunir la información necesaria, nos apoyamos en herramientas como encuestas previamente diseñadas con el objetivo de conocer la percepción de los clientes y turistas sobre la calidad del servicio y la seguridad alimentaria en los establecimientos de la playa San Mateo de Manta. Las encuestas se aplicaron de manera en línea a través de Microsoft Forms, lo que permitió recopilar la información de forma organizada y eficiente. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando Microsoft Excel 2020, para generar Tablas, gráficos y estadísticas que facilitaran la interpretación de los resultados y la identificación de áreas de mejora en los establecimientos evaluados.

CAPITULO III

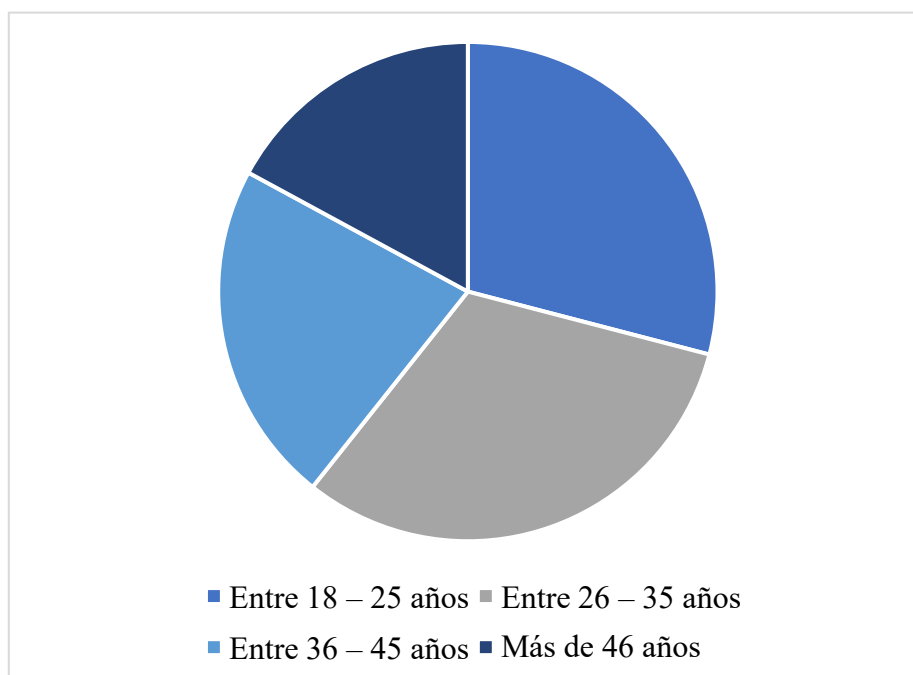
RESULTADOS

3.1. Análisis y Tabulación de encuestas

Tabla 2.

Pregunta 1. ¿Cuál es su edad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 – 25 años	68	29,1 %
Entre 26 – 35 años	74	31,6 %
Entre 36 – 45 años	52	22,2 %
Más de 46 años	40	17,1 %
Total	234	100 %



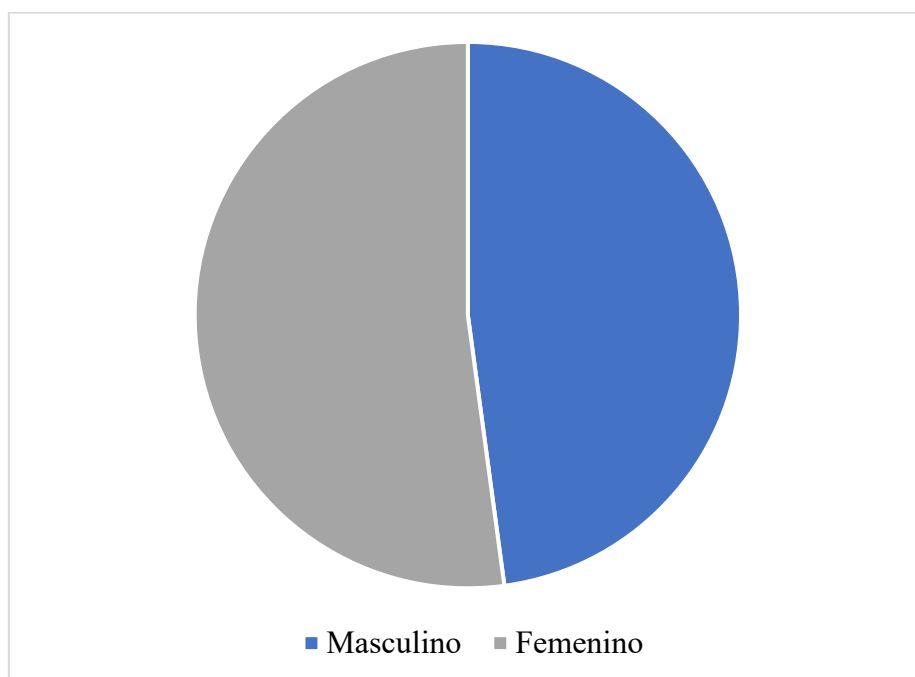
La mayor proporción de encuestados se ubica en el rango de 26 a 35 años con el 31,6 %, seguido por el grupo de 18 a 25 años que representa el 29,1 %. Esto refleja que la mayoría

de los visitantes de los establecimientos corresponde a población joven y adulta joven. Los grupos de 36 a 45 años y mayores de 46 años presentan porcentajes menores, con 22,2 % y 17,1 % respectivamente. La distribución evidencia una diversidad etaria que permite recoger percepciones variadas sobre el servicio. En general, predomina un público activo que suele frecuentar espacios turísticos y gastronómicos.

Tabla 3.

Pregunta 2. ¿Con qué género se identifica?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	112	47,9 %
Femenino	122	52,1 %
Total	234	100 %



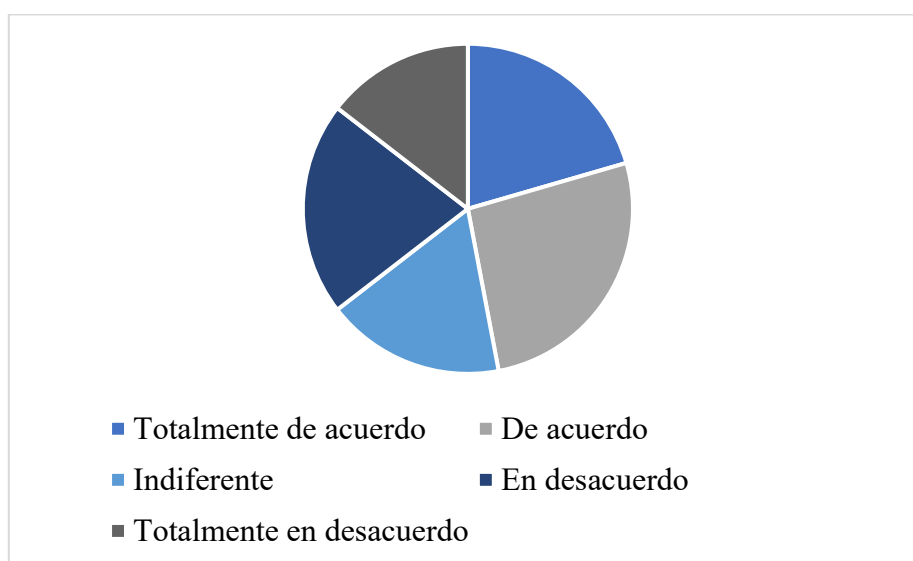
Los resultados muestran una distribución equilibrada entre los géneros, con una ligera mayoría del género femenino que representa el 52,1 %. El género masculino alcanza un 47,9

%, lo que indica una participación casi proporcional. Esta equidad permite considerar que las opiniones obtenidas no se concentran en un solo grupo. La diversidad de género contribuye a una valoración más amplia del servicio recibido. Por tanto, los resultados reflejan percepciones generales de los usuarios sin un sesgo marcado.

Tabla 4.

Pregunta 3. El local estaba limpio, ordenado y en buenas condiciones.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	48	20,5 %
De acuerdo	62	26,5 %
Indiferente	41	17,5 %
En desacuerdo	49	21,0 %
Totalmente en desacuerdo	34	14,5 %
Total	234	100 %



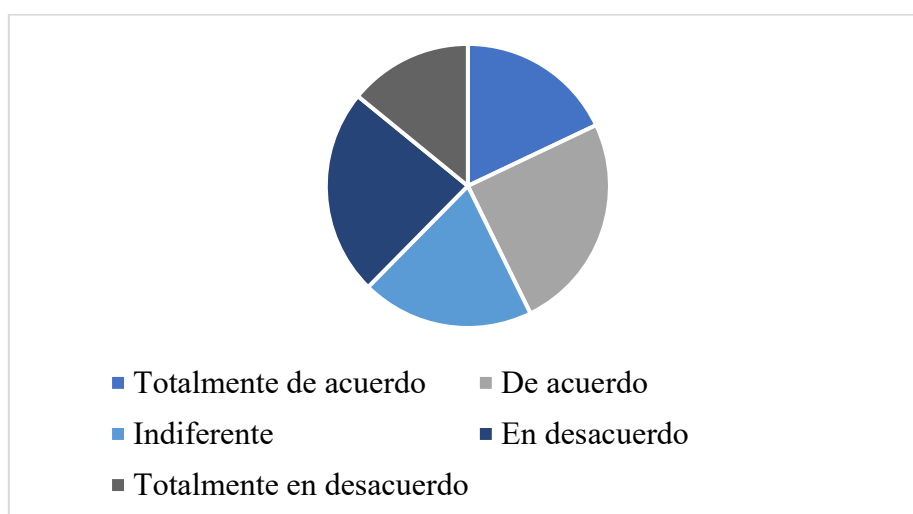
Los resultados evidencian percepciones divididas sobre el estado general de los locales. El 47,0 % de los encuestados se muestra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la limpieza y

orden. Sin embargo, un 35,5 % manifiesta desacuerdo o total desacuerdo, lo que refleja deficiencias visibles en algunos establecimientos. El 17,5 % se mantiene indiferente, lo que sugiere experiencias variables. En general, la limpieza no es percibida de forma homogénea por los usuarios.

Tabla 5.

Pregunta 4. Las instalaciones eran cómodas y adecuadas para consumir alimentos.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	17,9 %
De acuerdo	58	24,8 %
Indiferente	46	19,7 %
En desacuerdo	55	23,5 %
Totalmente en desacuerdo	33	14,1 %
Total	234	100 %



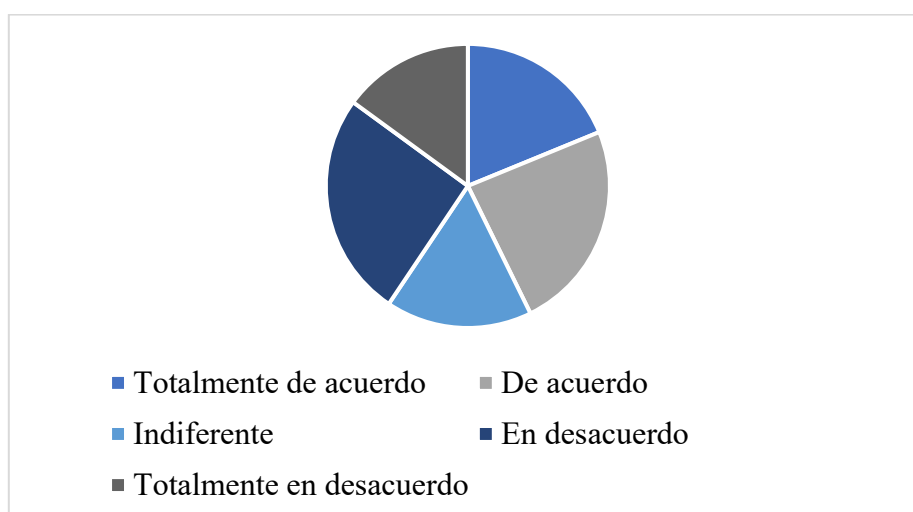
El 42,7 % de los participantes considera que las instalaciones son cómodas y adecuadas, mientras que un 37,6 % expresa una percepción negativa. Este resultado evidencia que una

parte significativa de los locales no cumple plenamente con las expectativas de confort. El 19,7 % se mantiene indiferente, lo que indica experiencias poco memorables o variables. La comodidad del espacio no es un aspecto consolidado en todos los establecimientos. Esto puede influir en la satisfacción general del cliente.

Tabla 6.

Pregunta 5. Las áreas visibles (mesas, pisos) se encontraban limpias.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	44	18,8 %
De acuerdo	56	23,9 %
Indiferente	39	16,7 %
En desacuerdo	60	25,6 %
Totalmente en desacuerdo	35	15,0 %
Total	234	100 %



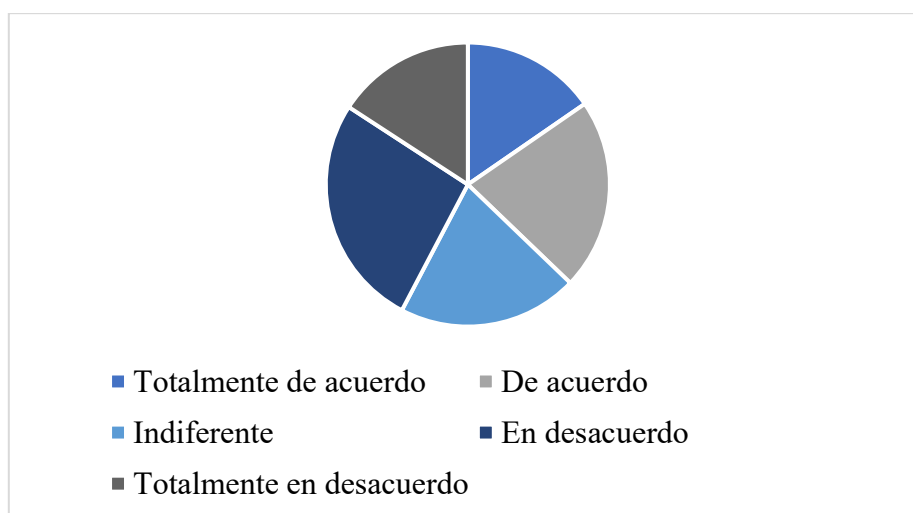
Las respuestas reflejan una percepción mayormente negativa respecto a la limpieza de las áreas visibles. El 40,6 % de los encuestados demuestran un desacuerdo, siendo ellos una

parte más grande comparados a quienes presentan una opinión positiva con el 42,7 %. El 16,7 % se muestra indiferente, con lo cual se evidencia la falta de consistencia en la higiene de los establecimientos. Estos resultados sugieren cambios en el mantenimiento de mesas y pisos de los establecimientos. La limpieza visual representa un aspecto crítico para los usuarios.

Tabla 7.

Pregunta 6. El personal del establecimiento manipuló los alimentos con guantes o con una higiene adecuada.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	15,4 %
De acuerdo	51	21,8 %
Indiferente	48	20,5 %
En desacuerdo	62	26,5 %
Totalmente en desacuerdo	37	15,8 %
Total	234	100 %

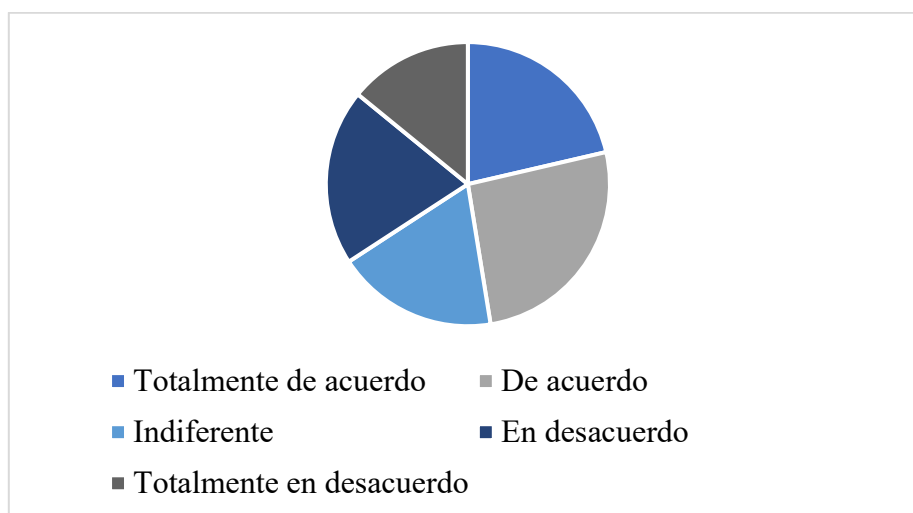


Los resultados muestran una percepción predominantemente negativa sobre la higiene del personal. El 42,3 % de los encuestados expresa desacuerdo o total desacuerdo frente a este aspecto. Solo el 37,2 % considera adecuada la manipulación de los alimentos. El 20,5 % se mantiene indiferente, lo que podría indicar desconocimiento o falta de atención a estas prácticas. La higiene del personal aparece como una debilidad importante en los establecimientos evaluados.

Tabla 8.

Pregunta 7. Los alimentos servidos tenían la temperatura adecuada (fríos o calientes).

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	50	21,4 %
De acuerdo	61	26,1 %
Indiferente	43	18,4 %
En desacuerdo	47	20,1 %
Totalmente en desacuerdo	33	14,1 %
Total	234	100 %

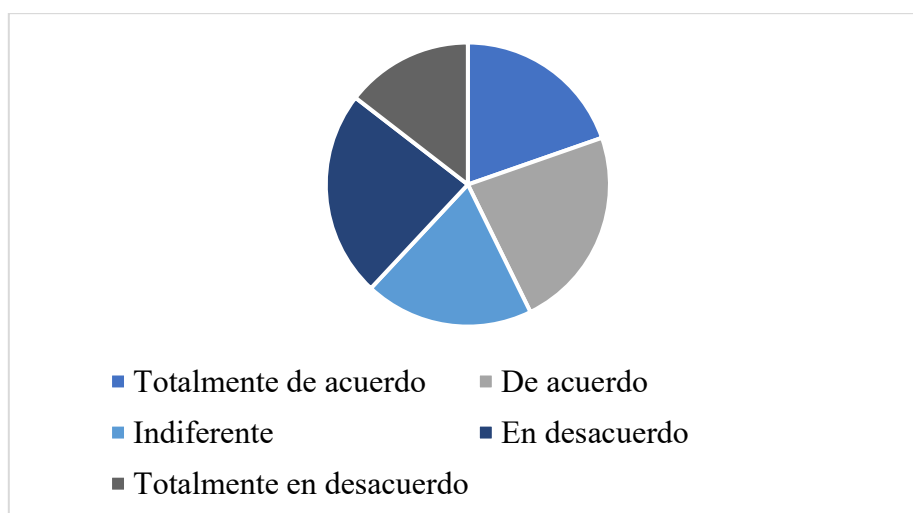


El 47,5 % de los encuestados considera que los alimentos se sirven a una temperatura adecuada. No obstante, un 34,2 % manifiesta desacuerdo, lo que evidencia problemas en el control térmico de los alimentos. El 18,4 % se mantiene indiferente, reflejando experiencias variables. Este aspecto presenta una valoración moderadamente positiva, aunque no uniforme. La temperatura de los alimentos aún requiere mejoras para garantizar la satisfacción del cliente.

Tabla 9.

Pregunta 8. El personal atendió mi pedido con rapidez y eficiencia.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	46	19,7 %
De acuerdo	54	23,1 %
Indiferente	45	19,2 %
En desacuerdo	55	23,5 %
Totalmente en desacuerdo	34	14,5 %
Total	234	100 %

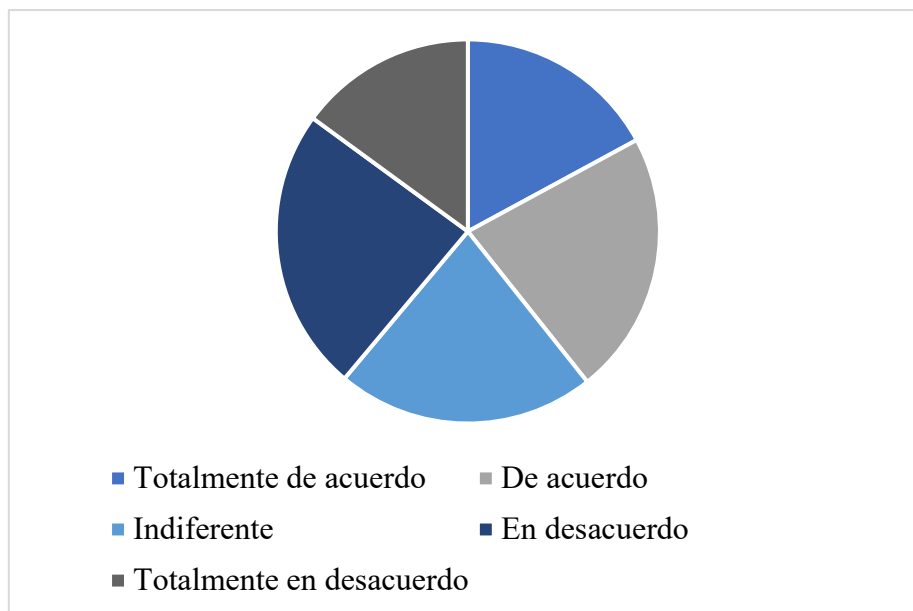


Las respuestas evidencian percepciones mixtas respecto a la rapidez y eficiencia del servicio. El 42,8 % de las personas encuestadas representan una opinión positiva, mientras que el 38,0 % expresa un desacuerdo. El 19,2 % se mantiene indiferente con el tema, lo que indica la importancia en la atención recibida. Estos resultados sugieren que el tiempo de atención no es siempre la misma entre los establecimientos. La eficiencia del personal representa un aspecto que requiere un mejoramiento.

Tabla 10.

Pregunta 9. Se resolvió cualquier inconveniente con amabilidad y disposición.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	40	17,1 %
De acuerdo	52	22,2 %
Indiferente	51	21,8 %
En desacuerdo	56	23,9 %
Totalmente en desacuerdo	35	15,0 %
Total	234	100 %

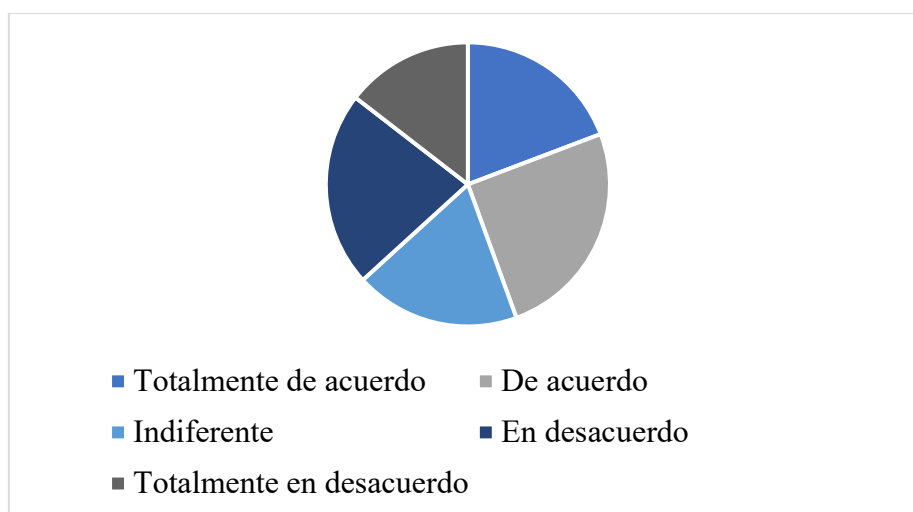


El 39,3 % de los participantes considera que el personal mostró amabilidad al resolver inconvenientes. Sin embargo, un 38,9 % manifiesta una percepción negativa, lo que refleja falta de consistencia en la atención al cliente. El 21,8 % se mantiene indiferente, posiblemente por no haber presentado reclamos. La capacidad de respuesta del personal no es valorada de forma uniforme. Esto puede afectar la experiencia general del consumidor.

Tabla 11.

Pregunta 10. Confío en que los alimentos servidos son seguros para consumir.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	45	19,2 %
De acuerdo	59	25,2 %
Indiferente	44	18,8 %
En desacuerdo	52	22,2 %
Totalmente en desacuerdo	34	14,6 %
Total	234	100 %



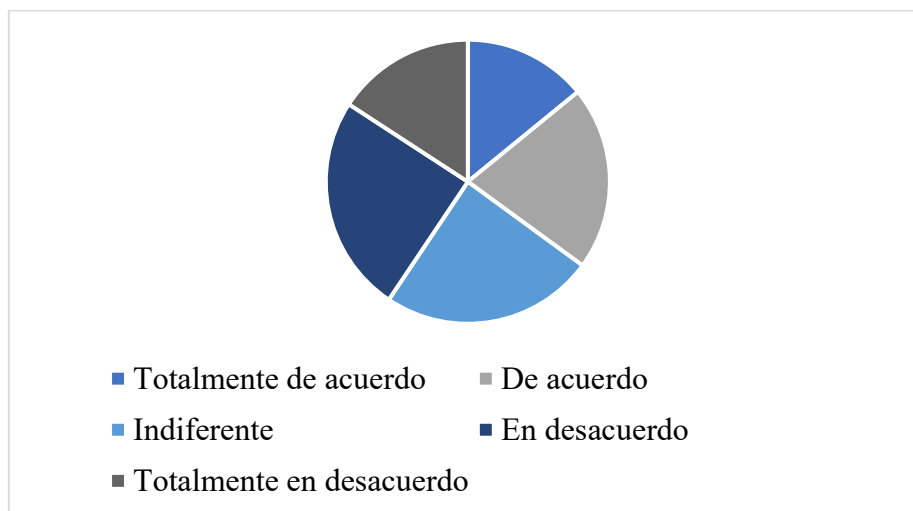
El 44,4 % de los encuestados expresa confianza en la seguridad de los alimentos ofrecidos. En cambio, un 36,8 % muestra desconfianza, con lo cual demuestra una preocupación en una parte sobresaliente de los clientes. El 18,8 % se mantiene al margen, lo que puede estar relacionado con una percepción neutral o falta de información visible. La seguridad alimentaria no es percibida de manera uniforme. Este resultado señala la necesidad de reforzar prácticas sanitarias claras.

Tabla 12.

Pregunta 11. El local mostraba información visible sobre normas sanitarias o permisos.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	14,1 %
De acuerdo	49	20,9 %
Indiferente	57	24,4 %
En desacuerdo	58	24,8 %
Totalmente en desacuerdo	37	15,8 %

Total	234	100 %
-------	-----	-------



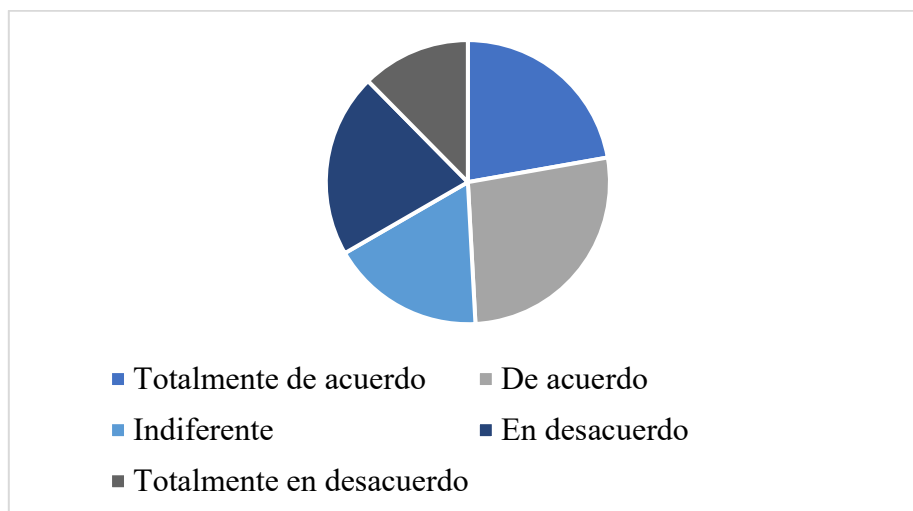
Los resultados reflejan una percepción mayormente negativa respecto a la visibilidad de normas sanitarias. El 40,6 % de los encuestados se encuentra en desacuerdo o total desacuerdo. Solo el 35,0 % percibe claramente información sanitaria en los locales. El 24,4 % se muestra indiferente, lo que sugiere que esta información no es fácilmente identificable. La falta de señalización sanitaria afecta la percepción de confiabilidad del establecimiento.

Tabla 13.

Pregunta 12. El personal fue amable, respetuoso y servicial.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	52	22,2 %
De acuerdo	63	26,9 %
Indiferente	41	17,5 %
En desacuerdo	49	21,0 %
Totalmente en desacuerdo	29	12,4 %

Total	234	100 %
-------	-----	-------



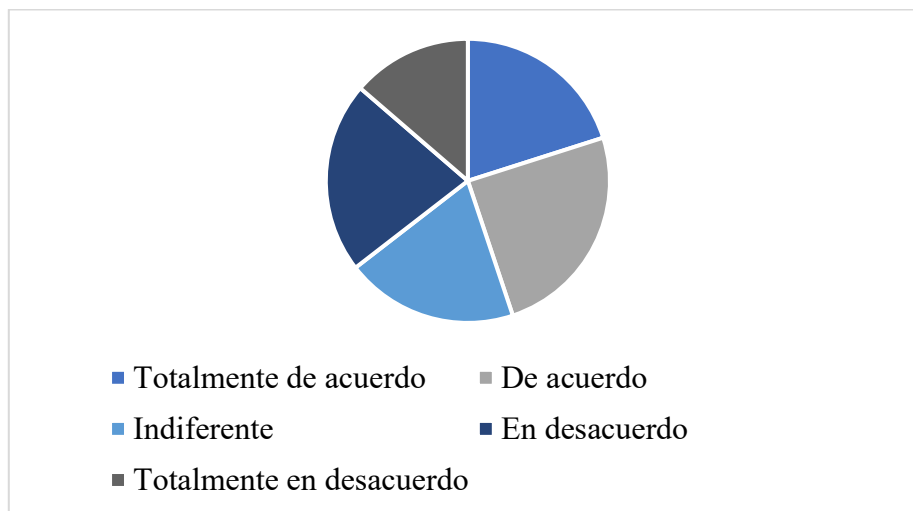
El 49,1 % de los encuestados percibe al personal como amable y respetuoso. Sin embargo, un 33,4 % expresa una opinión negativa respecto al trato recibido. El 17,5 % se mantiene indiferente, lo que evidencia experiencias variadas entre los usuarios. Aunque predomina una percepción positiva, esta no es generalizada. La atención al cliente presenta fortalezas, pero también áreas que requieren mejora.

Tabla 14.

Pregunta 13. Me sentí cómodo y bien atendido durante mi visita.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	47	20,1 %
De acuerdo	58	24,8 %
Indiferente	46	19,7 %
En desacuerdo	51	21,8 %
Totalmente en desacuerdo	32	13,6 %

Total	234	100 %
-------	-----	-------



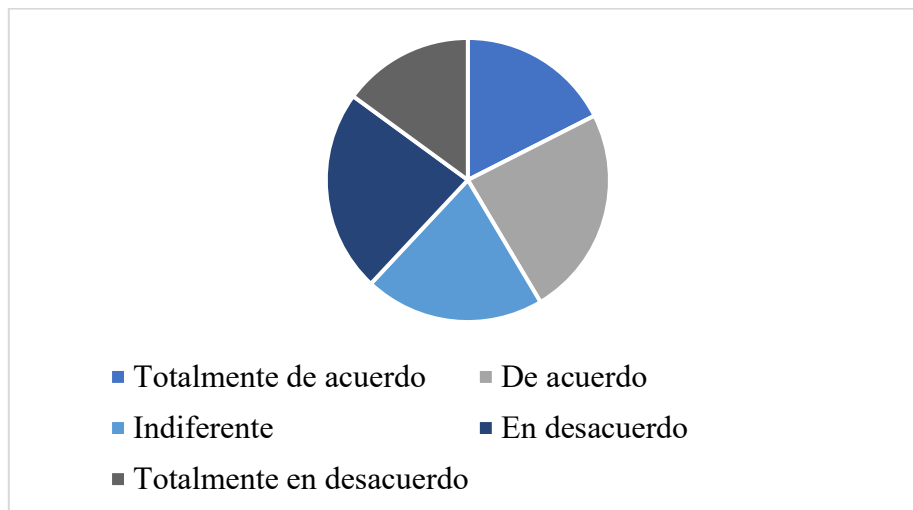
El 44,9 % de los participantes manifiesta haberse sentido cómodo durante su visita. No obstante, un 35,4 % presenta percepciones negativas, lo que refleja insatisfacción en una parte significativa de los usuarios. El 19,7 % se muestra indiferente, lo que sugiere experiencias poco destacadas. La comodidad y atención recibida no es uniforme en todos los establecimientos. Este factor influye directamente en la experiencia general del cliente.

Tabla 15.

Pregunta 14. La relación entre calidad y precio me pareció adecuada.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	17,5 %
De acuerdo	56	23,9 %
Indiferente	48	20,5 %
En desacuerdo	54	23,1 %
Totalmente en desacuerdo	35	15,0 %

Total	234	100 %
-------	-----	-------

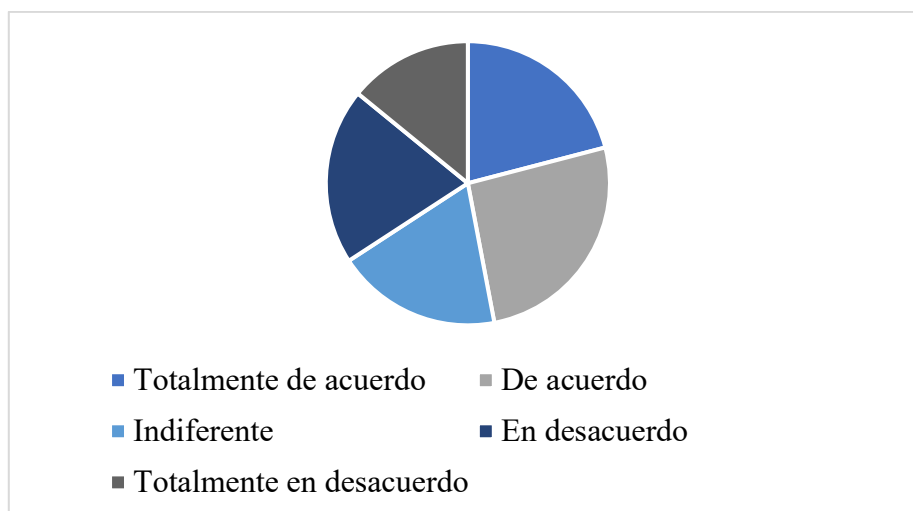


El 41,4 % de los encuestados considera adecuada la relación entre calidad y precio. Sin embargo, un 38,1 % manifiesta desacuerdo, lo que indica percepción de precios elevados frente a la calidad ofrecida. El 20,5 % se mantiene indiferente, reflejando opiniones neutrales o experiencias variables. Estos resultados evidencian que el valor percibido no es homogéneo. La relación calidad-precio representa un aspecto sensible para los consumidores.

Tabla 16.

Pregunta 15. Volvería a consumir en los establecimientos de la playa San Mateo.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	49	20,9 %
De acuerdo	61	26,1 %
Indiferente	44	18,8 %
En desacuerdo	47	20,1 %
Totalmente en desacuerdo	33	14,1 %
Total	234	100 %



El 47,0 % de los participantes manifiesta intención de volver a consumir en los establecimientos. No obstante, un 34,2 % expresa una postura negativa frente a esta posibilidad. El 18,8 % se mantiene indiferente, lo que refleja falta de fidelización. La intención de recompra depende directamente de la experiencia vivida. Los resultados muestran oportunidades claras de mejora para fortalecer la satisfacción del cliente.

3.2. Análisis de Check-List

El checklist aplicado a los restaurantes del sector San Mateo del cantón Manta permitió identificar diferencias claras en el nivel de cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria, evidenciando tanto buenas prácticas como debilidades recurrentes entre los establecimientos evaluados.

a) Documentación y permisos

En cuanto a la documentación, se observó que la mayoría de los restaurantes cuentan con permiso sanitario vigente; sin embargo, su correcta exhibición al público no es uniforme. Por ejemplo, los restaurantes D' Mary y Carmita exhiben de manera visible tanto el permiso sanitario como el municipal, lo que evidencia un mejor orden administrativo y el cumplimiento de la normativa vigente. En cambio, locales como 4 Hermanos, Marianita y Patty cuentan con

los permisos correspondientes, pero al no tenerlos a la vista del público, incurren en un cumplimiento parcial de las disposiciones sanitarias.

Del mismo modo, se observó una ausencia general de registros que respalden la capacitación recibida por el personal. En restaurantes como D' Mary, Carmita y Marianita, aunque se mencionan capacitaciones básicas o internas, no se presentó documentación que respalde estos procesos. Esta situación limita la verificación formal del nivel de conocimiento del personal en manipulación higiénica de alimentos.

b) Infraestructura y limpieza

Respecto a la infraestructura, la mayoría de los establecimientos presenta condiciones aceptables. Restaurantes como lo son los 4 Hermanos, Emanuel y Carmita cuentan con áreas de trabajo limpias, ordenadas y con adecuada ventilación e iluminación. Pero en cambio locales como Patty y Marianita se pudo observar la necesidad de mejoras en ciertas áreas de sus cocinas, así como falta de equipamiento sanitario, como la ausencia de toallas higiénicas en los lavamanos.

La limpieza diaria es una práctica que se debe realizar comúnmente en todos los restaurantes anteriormente mencionados; aun así el nivel de organización es muy diferente según el establecimiento analizado y el grado de supervisión interna.

c) Manipulación de alimentos

En la manipulación de alimentos, se constató que la separación entre productos crudos y cocidos es una práctica aplicada de forma generalizada, como se observó en D' Mary, Emanuel y Carmita, lo que contribuye a reducir el riesgo de contaminación cruzada. No obstante, uno de los principales problemas detectados fue la ausencia de control documentado de temperaturas.

Por ejemplo, en los restaurantes 4 Hermanos, Patty y Marianita no se pudo constatar la verificación de temperaturas de cocción, refrigeración o congelación, lo que representa un riesgo para la inocuidad de los alimentos. Además, en el caso de D' Mary, se observó que algunos alimentos no se encontraban adecuadamente protegidos, lo que evidencia deficiencias en el almacenamiento temporal de productos.

d) Higiene del personal

El criterio de higiene del personal mostró ser uno de los más críticos. En establecimientos como Patty, Marianita y Emanuel, se evidenció el incumplimiento del uso de uniforme completo, gorro y guantes, así como la presencia de accesorios personales durante la preparación de alimentos. Estas prácticas incrementan el riesgo de contaminación directa.

Por el contrario, el restaurante 4 Hermanos presentó un mejor cumplimiento en el uso de uniforme y hábitos de higiene, aunque aún se observó el uso ocasional de accesorios personales. En Carmita, si bien el personal mantiene hábitos adecuados como uñas cortas y cabello recogido, el uso de guantes no es constante al servir alimentos listos para el consumo.

e) Control de plagas y sanidad

En ninguno de los establecimientos se evidenció presencia visible de plagas durante la inspección. Sin embargo, se identificó una ausencia casi total de planes o registros formales de control de plagas. Restaurantes como D' Mary, 4 Hermanos, Emanuel, Carmita y Marianita no presentaron documentación que respalde acciones preventivas, lo que demuestra que el control se basa principalmente en la observación visual y no en un programa sistemático.

A pesar de ello, la mayoría de los locales cuenta con contenedores de basura con tapa y en condiciones higiénicas adecuadas, lo que contribuye a minimizar la atracción de plagas.

Almacenamiento y etiquetado

En relación con el almacenamiento, se observó que establecimientos como 4 Hermanos, Carmita y Patty mantienen los alimentos sobre estanterías limpias y no directamente en el suelo, lo cual es una práctica positiva. Asimismo, no se detectaron productos en mal estado u olores extraños en la mayoría de los locales.

No obstante, en restaurantes como D' Mary, Marianita y Patty, no se pudo constatar el control adecuado de temperaturas en equipos de refrigeración y congelación, ni la rotulación completa de los alimentos con fechas visibles, lo que representa una debilidad importante en la gestión de productos perecibles.

3.3. Análisis de entrevistas

Tabla 17.

Tabla Cuadro comparativo de entrevistas

Pregunta	D' Mary	4 Hermanos	Emanuel	Patty	Carmita	Marianita
Años de funcionamiento o	8 años	10 años	5 años	3 años	7 años	4 años
Número de trabajadores	6 personas	5 personas	4 personas	4 personas	5 personas	4 personas
Capacitación en seguridad alimentaria	Básica anual (Municipio y ARCSA)	Solo propietario	Básica hace 2 años	No recibe	Interna anual	Básica
Medidas de higiene aplicadas	Lavado de manos, limpieza diaria, refrigeración	Agua potable, refrigeración, limpieza	Limpieza diaria, control de plagas	Limpieza básica	Uso de guantes, limpieza constante	Limpieza diaria y separación
Frecuencia de inspecciones	Anual y sorpresivas	Cada 12–18 meses	Anual	Aproximadamente anual	Anual	Pocas

Permisos sanitarios	Sí, visibles	Sí, no visibles	Sí	En renovación	Sí, visibles	Sí, no visibles
Supervisión del personal	Administrador	Control parcial	Control directo	Observación del propietario	Encargada	Revisión diaria
Principales dificultades	Costo de insumos	Falta de tiempo	Falta de actualización normativa	Falta de conocimiento y recursos	Falta de conocimiento	Falta de apoyo institucional

El análisis que se realizó las entrevistas hechas reflejo como evidencia que los restaurantes del sector de San Mateo del cantón Manta presentan niveles diferentes de aplicación en sus métodos aplicados para la seguridad alimentaria, principalmente por la antigüedad del negocio, el acceso a capacitaciones y la gestión administrativa del establecimiento.

Los establecimientos con mayor antigüedad de tiempo de funcionamiento demuestran una mayor experiencia en el factor operativo, sin embargo esto no siempre se demuestra de una manera correcta hablando de actualizaciones de conocimientos técnicos, especialmente en la normativa sanitaria actualmente vigente. La capacitación del personal resulta poca debido a su limitación en la mayoría de los casos, lo que genera brechas en el manejo higiénico diario de los alimentos.

Las medidas de higiene analizadas de la información obtenida por los entrevistados se enfocan principalmente en actos básicos como la limpieza diaria, el uso de agua potable y refrigeración de alimentos, lo cual refleja una forma adecuada de seguridad, pero no necesariamente una de una forma sistemática y documentada de procedimientos estandarizados. La supervisión del personal se realiza de manera directa y empírica, sin apoyarse en registros o protocolos formales.

Se identifican dificultades que se presentan muy frecuentemente relacionadas con limitaciones económicas, falta de tiempo para realizar capacitaciones al personal del establecimiento, el desconocimiento de las nuevas normativas y escaso acompañamiento institucional, factores que influyen directamente en la mejora de la seguridad alimentaria. Las entrevistas nos permiten decir que aunque existe disposición por cumplir con las normas sanitarias, se encuentran fallas estructurales y formativas que requieren atención prioritaria.

3.4. Resumen general de los hallazgos

El análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios, el checklist de verificación sanitaria y las entrevistas realizadas a los propietarios y responsables de los restaurantes del sector San Mateo del cantón Manta evidencia una situación caracterizada por avances parciales en el cumplimiento de normas de seguridad alimentaria, pero también por debilidades persistentes que afectan la percepción y confianza del consumidor. Desde la vista de los clientes, la satisfacción recibida de parte de los empleados se mantiene en un nivel moderado, ya que, en la mayoría de los puntos evaluados, los porcentajes positivos no superan en gran cantidad a los negativos, especialmente en aspectos relacionados con higiene, limpieza visible y manipulación de alimentos.

Los resultados de la encuesta reflejan que factores como lo son la higiene del personal y visibilidad de normas sanitarias presentan los porcentajes más altos de desacuerdo, superando así al 35 % en varios puntos, lo que coincide con las observaciones realizadas durante la aplicación del checklist. Esta coincidencia entre la percepción de los usuarios y la evaluación técnica demuestra que las deficiencias en limpieza, orden, uso de indumentaria adecuada y control de temperaturas no solo están presentes, sino que también son percibidas directamente por los consumidores, lo que influye en su nivel de satisfacción y en su decisión de volver a consumir en estos establecimientos.

El análisis del checklist evidenció que, aunque la mayoría de los restaurantes dispone de permisos sanitarios vigentes y realiza actividades básicas de limpieza diaria, el cumplimiento de la normativa no se aplica de manera completa ni constante. Entre las principales debilidades se encuentran la falta de permisos visibles, la inexistencia de registros de capacitación del personal, el poco control documentado de temperaturas y la ausencia de planes formales para el control de plagas. Es importante enfatizar, que estas deficiencias se presentan con mayor frecuencia en establecimientos con una gestión administrativa y supervisión interna limitadas, lo que dificulta asegurar la inocuidad de los alimentos.

Por otro lado, las entrevistas revelan que la capacitación en seguridad alimentaria es insuficiente y, en varios casos, se enfoca solo en los propietarios, mientras que el personal operativo queda sin acceso a una formación continua y actualizada. Aunque los entrevistados manifiestan aplicar medidas básicas de higiene, estas se desarrollan de manera empírica y sin el respaldo de procedimientos estandarizados o registros formales. Asimismo, se identifican dificultades estructurales comunes, como restricciones económicas, falta de tiempo, desconocimiento de la normativa vigente y escaso acompañamiento institucional, factores que condicionan el nivel de cumplimiento sanitario.

3.5. Aspectos positivos y negativos

Entre los aspectos positivos se recalca:

1. La mayoría de los establecimientos cuenta con permisos sanitarios vigentes, lo que evidencia una intención de cumplir con la normativa básica exigida por las autoridades competentes.
2. Se observa que la limpieza diaria es una práctica común en todos los restaurantes evaluados, lo cual contribuye a mantener condiciones mínimas de higiene en las áreas de trabajo.

3. En varios locales se pudo observar una forma adecuada de separación entre los alimentos crudos y los cocidos, reduciendo así el riesgo de contaminación cruzada durante la preparación.
4. Algunos establecimientos presentan buenas condiciones de infraestructura, con áreas ventiladas, iluminadas y relativamente ordenadas, lo que favorece un entorno adecuado para la manipulación de alimentos.
5. Desde el punto de vista de los usuarios, una proporción importante destaca de forma positiva la amabilidad del personal y la calidad de la atención brindada durante su visita.
6. La inexistencia de plagas visibles durante las inspecciones representa un factor favorable para la seguridad alimentaria en el sector.

Entre los aspectos negativos se identifican:

1. La escasa visibilidad de los permisos sanitarios y normativas en varios establecimientos genera desconfianza en los consumidores y evidencia un cumplimiento solo parcial de las disposiciones legales.
2. Se observa la ausencia de registros formales sobre la capacitación del personal en seguridad alimentaria, lo que dificulta comprobar el nivel de conocimiento técnico de quienes manipulan los alimentos.
3. Existen deficiencias en la higiene del personal, como el uso incompleto del uniforme adecuado, la falta de guantes y la presencia de accesorios personales durante la preparación de los alimentos.

4. No se cuenta con un control documentado de las temperaturas en los procesos de cocción, refrigeración y congelación, lo que representa un riesgo para la inocuidad de los alimentos.
5. Se evidencia la inexistencia de planes o programas formales de control de plagas, basándose principalmente en la observación visual y en prácticas empíricas.
6. Los usuarios expresan comentarios negativos relacionados con la limpieza visible del establecimiento, asociándola con la relación calidad-precio y la comodidad, lo que afecta su satisfacción general y la intención de volver a consumir.
7. Las limitaciones económicas, la falta de tiempo y el escaso acompañamiento institucional se identifican como factores que dificultan la implementación de mejoras sostenidas en materia de seguridad alimentaria.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

MANUAL DE PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS		Página:
		Código: MAN -001
Restaurante		Versión: 001
Punto de Referencia: TA1	Fecha de emisión: 01/20/2026	
Título: Introducción, Objetivo, Alcance	Elaborado por: Autor	

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA, FUNDAMENTADO EN LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LAS EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE MANTA

MANTA- ECUADOR

1. OBJETIVO

Analizar y aplicar las Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene Alimentaria, fundamentadas en los problemas identificados en las empresas de alimentos y bebidas del cantón Manta, con el propósito de fortalecer la inocuidad alimentaria, reducir riesgos de contaminación y contribuir a la mejora de la calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos a la población.

2. ALCANCE

El alcance del trabajo comprende el análisis de las condiciones higiénico-sanitarias, la manipulación de alimentos, el control de materias primas, el almacenamiento, la limpieza y desinfección, así como las prácticas del personal involucrado en la preparación y servicio de alimentos, cuyo objetivo es proponer lineamientos preventivos y correctivos que contribuyan al cumplimiento de la normativa sanitaria vigente y a la mejora de la calidad e inocuidad de los productos alimenticios.

3. RESPONSABLES

Los trabajadores de las empresas de alimentos y bebidas del cantón Manta serán los responsables de aplicar correctamente las Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene Alimentaria, de acuerdo con las necesidades y características de cada establecimiento, supervisando de manera permanente la adecuada manipulación de los alimentos, el cumplimiento de las normas de higiene personal y la correcta limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, con el fin de garantizar la inocuidad de los productos y mantener condiciones sanitarias óptimas.

4. MISIÓN

Promover la aplicación efectiva de las Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene Alimentaria en las empresas de alimentos y bebidas del cantón Manta, a partir de los problemas

identificados, para garantizar la inocuidad, calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos a la población.

5. VISIÓN

Ser un referente en la implementación de Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene Alimentaria en las empresas de alimentos y bebidas del cantón Manta, contribuyendo a la mejora continua de las condiciones sanitarias y a la confianza de los consumidores.

A continuación, se presenta el manual de buenas prácticas para los establecimientos y restaurantes de San Mateo en Manta.

Condiciones higiénico sanitarias

Localización

Los restaurantes y establecimientos de comida del cantón Manta, específicamente en San Mateo deben mantener condiciones higiénico-sanitarias adecuadas en todas sus áreas de operación, con el fin de garantizar la inocuidad y seguridad de los alimentos que se ofrecen a los consumidores, estas condiciones incluyen la correcta limpieza y desinfección de cocinas, áreas de preparación, almacenamiento, comedores y servicios higiénicos, así como equipos y utensilios en buen estado y de fácil limpieza, también es fundamental que estos locales se encuentren en zonas libres de:

1. Zonas libres de contaminación ambiental, tomando como herramientas basureros, aguas residuales, alcantarillas abiertas o acumulación de desechos sólidos.
2. Áreas que no presentaban la presencia de plagas (roedores, insectos, aves), que puedan comprometer la higiene y seguridad de los alimentos.
3. Entornos sin emisión de humos, gases tóxicos o malos olores, provenientes de talleres, fábricas, tráfico intenso o quema de residuos.

4. Ubicados en sectores con adecuado acceso a agua potable, indispensable para la limpieza, desinfección y preparación segura de alimentos a usar para la preparación.
5. Espacios con infraestructura sanitaria adecuada, como sistemas de drenaje y alcantarillado en buen estado.
6. Ambientes que permitan una correcta ventilación e iluminación, reduciendo riesgos de contaminación cruzada.
7. Áreas seguras y ordenadas, que faciliten el cumplimiento de normas de higiene por parte del personal manipulador de alimentos.

Infraestructura en el área de preparación

Las empresas de alimentos y bebidas del cantón Manta debe contar con superficies lisas, impermeables y de fácil limpieza, que permitan una adecuada desinfección y reduzcan el riesgo de contaminación. Asimismo, es fundamental que el área disponga de una correcta ventilación, iluminación suficiente, acceso a agua potable y sistemas de drenaje eficientes, garantizando la separación entre alimentos crudos y cocidos.

Paredes, pisos y techo

Estos deben ser contruidos con materiales resistentes, no porosos y de fácil limpieza, que permitan una adecuada desinfección y eviten la acumulación de suciedad. Las superficies deben mantenerse en buen estado, sin grietas ni humedad, y los techos deben impedir la caída de polvo o partículas sobre los alimentos, garantizando así condiciones higiénicas que contribuyan a la inocuidad, calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos a la población del cantón Manta.

Plan de limpieza y desinfección de paredes, techo y pisos

Debe establecer rutinas periódicas, métodos adecuados y el uso de productos autorizados, con el fin de eliminar suciedad, microorganismos y prevenir la contaminación cruzada, su correcta aplicación permite mantener condiciones higiénico-sanitarias óptimas.

Tabla 18.

Tabla de limpieza y desinfección

Área	Frecuencia	Método de limpieza	Producto utilizado	Responsable
Pisos	Diario	Barrido y fregado húmedo	Detergente no corrosivos y desinfectante	Personal de limpieza
Paredes	Semanal	Lavado y desinfección	Detergente neutro y cloro	Personal de limpieza
Techos	Mensual	Limpieza en seco y desinfección ligera	Desinfectante autorizado	Personal de mantenimiento
Zócalos	Semanal	Cepillado y desinfección	Detergente y desinfectante	Personal de limpieza

Áreas de almacenamiento de alimentos

Deben mantenerse limpias, ordenadas y correctamente señalizadas, garantizando la separación entre alimentos crudos y procesados, es fundamental que cuenten con:

- Control de temperatura
- Ventilación adecuada
- Protección contra plagas
- Estanterías elevadas que eviten el contacto directo con el suelo y las paredes.

Control de plagas

Estas pueden transmitir microorganismos patógenos, deteriorar materias primas y afectar la imagen y la confianza del consumidor. Un programa eficaz de control de plagas se basa en la prevención, el monitoreo constante, la correcta limpieza de las instalaciones y el uso responsable de métodos físicos, biológicos o químicos autorizados, garantizando siempre la inocuidad de los alimentos y el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente.

Tabla 19.

Control de plagas

Tipo de plaga	Riesgo para los alimentos	Medidas preventivas	Método de control	Frecuencia de control	Responsable
Insectos (moscas, cucarachas, hormigas)	Contaminación microbiológica y física	Mantener áreas limpias, eliminar residuos, uso de mallas en puertas y ventanas	Trampas adhesivas, insectocutores, productos autorizados	Semanal	Encargado de higiene / Empresa de control
Roedores (ratas, ratones)	Transmisión de enfermedades, daño a envases	Sellado de grietas, almacenamiento adecuado, orden en bodegas	Trampas mecánicas, cebos en estaciones seguras	Mensual o según riesgo	Empresa especializada
Aves	Contaminación por heces y plumas	Evitar accesos, cubrir áreas abiertas, manejo adecuado de residuos	Barreras físicas, dispositivos disuasivos	Trimestral	Administrador
Insectos voladores	Caída de insectos sobre alimentos	Uso de lámparas UV, control de iluminación externa	Insectocutores eléctricos	Semanal	Personal de mantenimiento

Plagas ocasionales (lagartijas, gatos, perros)	Contaminación cruzada	Control de accesos, señalización, cierre de puertas	Retiro inmediato y control ambiental	Cuando se detecte	Personal del local
---	-----------------------	---	--------------------------------------	-------------------	--------------------

Abastecimiento de agua

Este aspecto fundamental garantiza la seguridad e inocuidad alimentaria, ya que el agua se utiliza en la preparación de alimentos, limpieza de equipos, higiene del personal y saneamiento de las instalaciones. Por ello, el agua debe ser potable, provenir de fuentes seguras, contar con almacenamiento adecuado y someterse a controles periódicos que aseguren su calidad microbiológica y fisicoquímica, evitando así riesgos de contaminación.

Tabla 20.

Control del abastecimiento de agua

Aspecto a controlar	Requisito	Medida de control
Fuente de agua	Agua potable certificada	Verificación de conexión a red pública o análisis de pozo
Almacenamiento	Tanques limpios y cerrados	Limpieza y desinfección de tanques
Calidad del agua	Libre de contaminantes	Análisis microbiológico y fisicoquímico
Distribución interna	Tuberías en buen estado	Inspección de fugas y corrosión
Uso del agua	Uso exclusivo para procesos alimentarios	Señalización y control de puntos de agua

Manejo de residuos

Consiste en la correcta separación, almacenamiento y disposición de los desechos generados durante las actividades diarias, con el fin de evitar la contaminación de los alimentos, prevenir la proliferación de plagas y mantener condiciones óptimas de higiene y seguridad alimentaria, en donde se debe seguir lo siguiente:

- Separar los residuos según su tipo (orgánicos, inorgánicos y reciclables) para evitar contaminación cruzada.
- Utilizar recipientes resistentes, con tapa, de fácil limpieza y correctamente identificados.
- Ubicar contenedores que contenga residuos lejos de las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos.
- Vaciar los recipientes cada determinado tiempo de forma seguida para evitar malos olores y la proliferación de plagas.
- Mantener las áreas de almacenamiento de residuos limpias, ventiladas y con drenaje adecuado.
- Realizar la respectiva limpieza y desinfección de los contenedores y del área donde se almacenan.
- Asegurar la recolección o disposición final de los residuos de forma oportuna y conforme a la normativa local.

Estas disposiciones se observan de forma ilustrativa en la figura 1

Figura 1. Manejo de residuos



Áreas de almacenamiento de alimentos

Deben estar diseñadas y organizadas de manera que se garantice la inocuidad y calidad de los productos, evitando la contaminación física, química y biológicas, estas áreas deben mantenerse limpias, ventiladas, con control de temperatura y humedad, y con una correcta rotación de productos, asegurando que los alimentos estén protegidos y debidamente identificados.

Tabla 21.

Control de las áreas de almacenamiento de alimentos

Aspecto a controlar	Requisito	Medida de control	Frecuencia
Orden y limpieza	Áreas higiénicas y libres de suciedad	Limpieza y desinfección programada	Diaria
Temperatura	Temperatura adecuada según el alimento	Uso de termómetros y registros	Diaria
Almacenamiento	Separación de alimentos	Uso de estanterías y	Permanente

	crudos y cocidos	señalización	
Rotación de productos	Aplicación del sistema PEPS	Etiquetado con fechas	Permanente
Protección del producto	Envases íntegros y cerrados	Inspección visual	Diaria

A continuación, se observan algunas señaléticas de seguridad que necesitan aplicar los restaurantes de San Mateo.

Figura 2. Señalética de prohibición



Figura 3. Señalética de higiene



Figura 4. Señalética ante emergencia



Figura 5. Señalética de Advertencia o Peligro



Figura 6. Señalética de botiquín



Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos

Manipulación de alimentos

Comprende todas las acciones realizadas desde la recepción de las materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor, y es un factor clave para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos, es decir, una correcta manipulación implica mantener altos estándares de higiene personal, usar indumentaria adecuada y aplicar procedimientos seguros durante la preparación, evitando la contaminación cruzada.

Asimismo, es fundamental que el personal esté debidamente capacitado y cumpla con normas como el lavado frecuente de manos, el uso correcto de utensilios y el control de tiempo y temperatura en cada proceso, estas prácticas garantizan la inocuidad, calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos, protegiendo la salud de los consumidores y fortaleciendo la confianza en los establecimientos.

Higiene personal del manipulador

Los manipuladores deben mantener una adecuada limpieza corporal, usar uniforme limpio, gorro o cofia, y evitar el uso de joyas, relojes o accesorios que puedan contaminar los alimentos durante su preparación.

En este contexto, es obligatorio el lavado correcto y frecuente de manos antes de iniciar labores, después de manipular alimentos crudos, usar el sanitario o realizar cualquier actividad

que implique riesgo de contaminación, por lo tanto, el cumplimiento de estas prácticas, junto con controles de salud y capacitación continua, contribuye a garantizar la inocuidad y seguridad de los alimentos ofrecidos a los consumidores, por lo que debe cumplirse lo siguiente:

- Antes de iniciar cualquier preparación, manipulación o servicio de alimentos.
- Después de manipular alimentos crudos, en especial carnes, pescados o mariscos.
- Luego de tocarse la cara, la boca, la nariz, el cabello o cualquier parte del cuerpo.
- Después de usar el baño, toser, estornudar o manipular dinero.
- Tras realizar la limpieza o manejo de residuos o contacto con superficies contaminadas.
- Al reincorporarse al área de trabajo después de pausas o al finalizar la jornada laboral.

Capacitación del personal

La capacitación del personal es un pilar fundamental para garantizar la correcta aplicación de las normas de higiene y seguridad alimentaria en las empresas de alimentos y bebidas, a través de la formación continua, los trabajadores adquieren conocimientos sobre manipulación segura de alimentos, higiene personal, control de riesgos y prevención de enfermedades transmitidas por alimentos.

De hecho, la actualización periódica del personal permite reforzar buenas prácticas, corregir errores y adaptarse a nuevas normativas sanitarias, por ende, una capacitación constante fomenta la responsabilidad, mejora la calidad del servicio y contribuye a ofrecer alimentos inocuos, protegiendo la salud de los consumidores e incluso le da la reputación al establecimiento.

Además, la administración deberá implementar planes de formación obligatorios que aborden temas como:

- Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene Alimentaria.
- Higiene personal del manipulador de alimentos.
- Manipulación segura de alimentos y prevención de la contaminación cruzada.
- Limpieza y desinfección de instalaciones, equipos y utensilios.
- Control de plagas y manejo adecuado de residuos.
- Almacenamiento correcto de alimentos y control de temperaturas.
- Prevención de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).
- Cumplimiento de la normativa sanitaria vigente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los resultados obtenidos a partir de la encuesta, el checklist y las entrevistas permiten concluir que los establecimientos de alimentos y bebidas del sector San Mateo presentan un nivel de cumplimiento sanitario parcial. Si bien existen prácticas básicas de higiene y manipulación de alimentos, estas no se aplican de manera uniforme ni sistemática en todos los locales. La falta de control documentado y de procedimientos estandarizados limita la garantía de inocuidad alimentaria. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la gestión sanitaria interna. El cumplimiento normativo aún depende más de la experiencia empírica que de un enfoque técnico estructurado.
- Asimismo, se concluye que la percepción de los usuarios refleja de forma directa las deficiencias observadas durante las inspecciones. En efecto, elementos como la limpieza a la vista, la higiene del personal y la seguridad de los alimentos reciben opiniones divididas por parte de los usuarios, con niveles importantes de insatisfacción. Esta coincidencia entre lo que perciben los clientes y la evaluación técnica demuestra que las deficiencias son visibles y afectan directamente la experiencia de consumo. Cuando no se evidencian prácticas adecuadas de higiene, la confianza del usuario se ve afectada. En consecuencia, la satisfacción del cliente depende en gran medida de la calidad del servicio y del cumplimiento de las normas sanitarias
- Finalmente, se concluye que la limitada capacitación del personal y el poco acompañamiento institucional tienen un impacto importante en el cumplimiento de

las normas de seguridad alimentaria. La mayoría de los establecimientos no cuenta con procesos de formación continua y actualizada, lo que dificulta la correcta aplicación de la normativa vigente, situación que se ve agravada por limitaciones económicas y de tiempo. Sin embargo, se observa una disposición positiva por parte de los propietarios para mejorar sus prácticas, lo que abre la posibilidad de implementar estrategias de capacitación y control orientadas a fortalecer la calidad y la inocuidad de los alimentos que se ofrecen a los consumidores.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda que los propietarios de los establecimientos fortalezcan la capacitación continua del personal en temas de seguridad alimentaria y manipulación higiénica de alimentos. Estas capacitaciones deben incluir aspectos prácticos y actualizados de la normativa sanitaria vigente, y estar dirigidas a todo el personal operativo, no únicamente a los administradores. Además, es importante recalcar que estas formaciones cuenten con un registro que permitan evidenciar su cumplimiento. De esta manera, se contribuirá a mejorar las prácticas diarias y reducir los riesgos para la salud de los consumidores dentro del establecimiento.
- Se sugiere realizar procedimientos básicos de control y registro, especialmente con la verificación de temperaturas de cocción, refrigeración y congelación. El uso de formatos sencillos permitiría llevar un seguimiento adecuado de estos procesos sin generar una carga administrativa excesiva. Esta medida ayudaría a garantizar la inocuidad de los alimentos y a cumplir con los requerimientos sanitarios. Un mejor control dentro del establecimiento fortalecerá la confianza tanto de los usuarios como de las autoridades competentes.

- Finalmente se recomienda aumentar la supervisión y el acompañamiento institucional por parte de los organismos de control y gobiernos locales del sector. La realización de inspecciones en cada determinado tiempo, junto con asesoría técnica y programas de apoyo que así facilitarían el cumplimiento de las normativas sanitaria. Se sugiere promover campañas de sensibilización sobre la importancia de la higiene y la seguridad alimentaria. Estas acciones permitirían mejorar de manera progresiva la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los establecimientos del sector San Mateo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abá, C., & González, A. (2023). Impacto de la gestión integrada calidad e inocuidad en una organización agroindustrial. *Ingeniería Industrial*, 44(2), 1–14.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v44n2/1815-5936-rii-44-02-37.pdf>
- Alqurashi, N., Priyadarshini, A., & Jaiswal, A. (2019). Evaluación de los conocimientos y prácticas en materia de seguridad alimentaria entre el personal de servicios de alimentación. *Seguridad*, 5(1), 10. <https://doi.org/10.3390/safety5010009>
- Araujo, F., Bondarczuk, B., De Carvalho, L., Castro, L., Faria, R., & Baierle, I. (2025). Avances en la gestión de la calidad alimentaria impulsados por la Industria 4.0: un marco basado en una revisión sistemática. *Alimentos*, 14(14), 1–10.
<https://doi.org/10.3390/foods14142429>
- Arellano, R., & Acosta, E. (2021). Prácticas de higiene en el proceso de elaboración de alimentos en microempresas de un mercado de Ciudad de México. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 30(56), 2–27.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/esracdr/v30n56/2395-9169-esracdr-30-56-e201003.pdf>
- Arellano, R., Escamilla, P., & Zavala, A. (2024). Inocuidad y soberanía alimentaria en gastronomía tradicional del centro y Montaña de Guerrero: una revisión crítica. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 33(62), 1–27.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/esracdr/v33n62/2395-9169-esracdr-33-62-e231337.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Barnes, J., Whiley, H., Ross, K., & Smith, J. (2022). Cumplimiento normativo en seguridad alimentaria. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2),

1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020789>

Bezares, N., Fretes, G., & Martinez, E. (2021). El papel de las empresas de alimentos y bebidas en la transformación de los sistemas alimentarios: creación de resiliencia a múltiples escalas. *Desarrollos Actuales En Nutrición*, 5(9), 110–124.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/cdn/nzab110>

Bueno, M., Salazar, T., Carrasco, A., & Hagelsieb, L. (2025). El derecho fundamental a la seguridad alimentaria en Latinoamérica. Un estudio comparado. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 10(18), 128–150.

Campoverde, R., Carvache, M., Carvache, W., & Almeida, M. (2022). Análisis de la Calidad del Servicio en empresas de alimentos y bebidas. *Sostenibilidad*, 14(21), 1–12.
<https://doi.org/10.3390/su142114605>

Castro, M., Soares, K., Ribeiro, C., & Esteves, A. (2024). Evaluación de los efectos de la capacitación en seguridad alimentaria sobre la carga microbiológica presente en equipos, superficies, utensilios y manos de manipuladores de alimentos en restaurantes. *Microorganismos*, 12(4), 10. <https://doi.org/10.3390/microorganisms12040825>

Codina, L. (2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas. *Revista ORL*, 11(2), 139.
<https://scielo.isciii.es/pdf/orl/v11n2/2444-7986-orl-11-02-139.pdf>

Forte, G., Tornielli, S., Parini, D., & Lavelli, V. (2024). Sistemas de gestión de seguridad alimentaria certificados evaluados desde el punto de vista de la cultura de seguridad alimentaria y el locus de control: un estudio piloto. *Alimentos*, 13(17), 9.
<https://doi.org/10.3390/foods13172759>

Freire, D. (2018). La inocuidad alimentaria en las cafeterías de la ciudad de Ambato en base a

- prerrequisitos ARCSA. *Revista Institucional de Investigación Metanoia: Ciencia, Tecnología, Innovación*, 3(5), 145–157.
- <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/METANOIA/article/view/2239/1570>
- García, Y., Frías, R., & Medina, A. (2021). Evaluación higiénico-sanitaria de restaurantes vinculados a la actividad turística. *Revista Médica Electrónica*, 43(6), 1617–1633.
- <https://www.redalyc.org/journal/3782/378277399012/378277399012.pdf>
- González, L., & García, E. (2022). Implementación de un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria en una comercializadora de alimentos. *Conciencia Tecnológica*, 63, 1–12. <https://www.redalyc.org/journal/944/94472192002/html/>
- Hernández, A. (2023). *Manual de seguridad e higiene en un prototipo de giro alimenticio*. Tesis. Ing, Industrial. Tecnológico Nacional de México. México.
- Iglesias, M. E. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos* (Vol. 9). Noveduc.
- Kim, N., Mostafa, S., Nurunnabi, M., Chin, L., Kumar, N., Ali, R., & Subramaniam, U. (2020). Prácticas de gestión de calidad de los fabricantes de alimentos. *Sostenibilidad*, 12(18), 1–9. <https://doi.org/10.3390/su12187725>
- Lee, J., Daraba, A., Voidarou, C., Rozos, G., Enshasy, H., & Varzakas, T. (2021). Implementación de sistemas de gestión de la seguridad alimentaria junto con otras herramientas de gestión. *Alimentos*, 10(9), 12. <https://doi.org/10.3390/foods10092169>
- Lee, R., & Yen, S. (2023). Análisis de la relación entre la calidad del servicio de alimentos y bebidas y el comportamiento del cliente. *Sostenibilidad*, 15(14), 1–14.
- <https://doi.org/10.3390/su151411207>
- Méndez, M., Bayas, Y., & Manotoa, M. (2022). Estudio de factibilidad para la

implementación de una empresa de alimentos y bebidas dirigido al servicio de establecimientos educativos de formación inicial Feasibility. *Ingeniería Química y Desarrollo*, 04, 31–39.

<https://revistas.ug.edu.ec/index.php/iqd/en/article/view/1372/3274>

Ministerio de salud pública. (2013). *Reglamento de control sanitario y registro de alimentos*.

<https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf>

Ministerio de salud pública. (2022). *Sistema de Inocuidad de Alimentos*.

<https://www.salud.gob.ec/sistema-de-inocuidad-de-alimentos/>

Moghnia, O., Rotimi, V., & Al-Sweih, N. (2021). Evaluación del cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria y las prácticas de higiene de los manipuladores de alimentos.

Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública, 18(4), 10.

<https://doi.org/10.3390/ijerph18041586>

Monroy, M., & Urcádiz, F. (2020). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1–12. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006

Pai, A., Jaiswal, S., & Jaiswal, A. (2024). Una revisión exhaustiva de la cultura de seguridad alimentaria en la industria alimentaria: liderazgo, compromiso organizacional.

Alimentos, 13(24), 1–10. <https://doi.org/10.3390/foods13244078>

Pérez, L., & Pérez, I. (2024). Evaluación crítica de marcos normativos y políticas públicas del derecho a la alimentación adecuada en América Latina, a partir de los informes para el Protocolo de San Salvador. *Revista Economía y Política*, 39, 1–14.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-90752024000100092

Pincay-Choez, N. I., & Gondon, D. S. (2025). Análisis de los procesos de gestión de calidad en el sector de bebidas no alcohólicas en la ciudad de Quito. *MQRInvestigar*, 9(2), e609. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.9.2.2025.e609>

Rodríguez, C. R., Oré, J. L. B., & Vargas, D. E. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica* (Vol. 78). 3Ciencias.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. In *Business Support Anneth: Vol. 5ta e.*

Shep, H. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 75. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN ALAUSÍ.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20EN%20ESTABLECIMIENTOS%20DE%20ALIMENTOS%20Y%20BEBIDAS%20DEL%20CANTON%20ALAUSSI.pdf)

Silva, E., & Luján, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1), 1–9. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-88502022000100008

Torres, J., Voisier, A., Berríos, I., Pitto, N., & Durán, S. (2018). Conocimiento y aplicación en prácticas higiénicas en la elaboración de alimentos y auto-reporte de intoxicaciones alimentarias en hogares chilenos. *Revista Chilena de Infectología*, 35(5), 483–489. <https://www.scielo.cl/pdf/rci/v35n5/0716-1018-rci-35-05-0483.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿ Población o muestra ?: Una diferencia necesaria Population or sample ?

A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648–649.

<https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>

Viera Manzo, E., Mendoza Moreira, M. N., Caballero Mero, D. R., Loor Caicedo, C., &

Fernández Sanabria, B. (2019). El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 4(3), 22.

<https://doi.org/10.33936/recus.v4i3.1491>

Villalta, G. (2023). *Implementación de un sistema de calidad en prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en un restaurant en la ciudad de Guayaquil*

[Tesis.Ing. Agroindustrial. Universidad Agraria del Ecuador. EC].

<https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/VILLALTA>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

1. ¿Cuál es su edad?

- ☐ Entre 18 - 25 años
- ☐ Entre 26 - 35 años
- ☐ Entre 36 - 45 años
- ☐ Más de 46 años

2. ¿Con qué género se identifica?

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

3. A continuación puede contestar con respecto a su percepción en base a las escalas señaladas por cada ítem sobre los establecimientos de alimentos y bebidas que ha visitado en la playa San Mateo, Manta.

Escala:

1 = Totalmente de acuerdo

2 = De acuerdo

3 = Indiferente

4 = En Desacuerdo

5 = Totalmente en Desacuerdo

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
A. Elementos tangibles						
1	El local estaba limpio, ordenado y en buenas condiciones.					
2	Las instalaciones eran cómodas y adecuadas para consumir alimentos.					
3	Los utensilios, platos y vasos estaban limpios y en buen estado.					

B. Higiene y limpieza						
4	Las áreas visibles (mesas, pisos) se encontraban limpias.					
5	El personal manipuló los alimentos con guantes o higiene adecuada.					
6	Los alimentos servidos tenían la temperatura adecuada (fríos o calientes).					
C. Capacidad de respuesta						
7	El personal atendió mi pedido con rapidez y eficiencia.					
8	Se resolvió cualquier inconveniente con amabilidad y disposición.					
D. Confiabilidad y seguridad						
9	Confío en que los alimentos servidos son seguros para consumir.					
10	El local mostraba información visible sobre normas sanitarias o permisos.					
E. Empatía y atención al cliente						
11	El personal fue amable, respetuoso y servicial.					
12	Me sentí cómodo y bien atendido durante mi visita.					
F. Percepción del valor y satisfacción general						
13	La relación entre calidad y precio me pareció adecuada.					
14	Volvería a consumir en los establecimientos de la playa San Mateo					

- 1. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando su establecimiento y con cuántas personas cuenta en su equipo de trabajo?**
- 2. ¿Usted o su personal han recibido capacitaciones o talleres relacionados con la seguridad alimentaria o la manipulación higiénica de alimentos? Si es así, ¿con qué frecuencia?**
- 3. ¿Qué medidas implementa su establecimiento para garantizar la higiene y la inocuidad de los alimentos que se ofrecen a los clientes?**
- 4. ¿Con qué frecuencia su establecimiento recibe inspecciones o visitas de instituciones de control, como la ARCSA o el Municipio de Manta?**
- 5. ¿Dispone su negocio de los permisos sanitarios correspondientes y se encuentran visibles para el público?**
- 6. ¿Qué procedimientos realiza para mantener la limpieza y el correcto mantenimiento de las áreas, equipos y utensilios utilizados en la preparación de los alimentos?**
- 7. ¿Cómo supervisa el cumplimiento de las normas de higiene por parte de su personal, como el uso de uniforme, lavado de manos, gorros o guantes?**
- 8. Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales dificultades o necesidades que enfrenta su establecimiento para fortalecer las prácticas de seguridad alimentaria?**

Criterio	Ítem de verificación	Cumple	No cumple	Observaciones
A. Documentación y permisos	El establecimiento cuenta con permiso sanitario vigente.	☐	☐	
	El permiso de funcionamiento municipal está visible al público.	☐	☐	
	Se dispone de registros o evidencia de capacitación del personal en manipulación de alimentos.	☐	☐	
	El local cumple con las normas establecidas por la ARCSA.	☐	☐	
B. Infraestructura y limpieza	Las instalaciones se encuentran en buen estado (paredes, techos, pisos).	☐	☐	
	Las áreas de trabajo están limpias y ordenadas.	☐	☐	
	Existe una adecuada ventilación e iluminación en las áreas de cocina.	☐	☐	
	Los lavamanos y lavaplatos funcionan correctamente y tienen jabón y toallas.	☐	☐	
	Los desechos se eliminan de manera higiénica y en recipientes con tapa.	☐	☐	
C. Manipulación de alimentos	Los alimentos crudos y cocidos se mantienen separados para evitar contaminación cruzada.	☐	☐	

	Se utiliza agua potable en la preparación y limpieza de los alimentos.	☐	☐	
	Se verifica la temperatura adecuada de cocción y conservación de alimentos.	☐	☐	
	Los utensilios se utilizan de manera higiénica y se desinfectan después de cada uso.	☐	☐	
	Los productos perecibles se almacenan de forma adecuada y se respetan las fechas de caducidad.	☐	☐	
	Los alimentos se protegen de insectos, polvo y otros contaminantes.	☐	☐	
D. Higiene del personal	El personal usa uniforme completo, gorro y calzado adecuado.	☐	☐	
	El personal mantiene las manos limpias y sin heridas al manipular alimentos.	☐	☐	
	Se observa el uso de guantes o utensilios al servir alimentos listos para el consumo.	☐	☐	
	El personal evita el uso de joyas, relojes u otros accesorios durante la preparación.	☐	☐	
	El personal muestra hábitos de higiene personal adecuados	☐	☐	

	(uñas cortas, cabello recogido, etc.).			
E. Control de plagas y sanidad	No se observan plagas (insectos, roedores) dentro del establecimiento.	☐	☐	
	Se cuenta con un plan o registro de control de plagas.	☐	☐	
	Las rejillas, mallas o sellos de puertas están en buen estado para evitar ingreso de plagas.	☐	☐	
	Los contenedores de basura están tapados y se limpian regularmente.	☐	☐	
F. Almacenamiento y etiquetado	Los alimentos están correctamente rotulados y con fecha de vencimiento visible.	☐	☐	
	Los productos se almacenan sobre estanterías o superficies limpias, no en el suelo.	☐	☐	
	Los alimentos refrigerados se mantienen a temperatura adecuada (0–5 °C).	☐	☐	
	Los alimentos congelados se conservan a temperatura menor a –18 °C.	☐	☐	
	No se observan productos en mal estado o con olores extraños.	☒ x	☐	

Anexo 4. Encuesta realizada en los establecimientos y restaurantes de San Mateo

