

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**

SUCRE 1016.E01

CAMPUS: DR. HECTOR USCOCOVICH BALDA

FACULTAD DE ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA

TRABAJO DE TITULACION

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO
DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS**

TEMA

**EVALUACION DE LA PRODUCCION DE ALIMENTOS CON NORMAS DE
INOCUIDAD EN EL RESTAURANTE LA TERRAZA DE LA CIUDAD DE
BAHIA DE CARAQUEZ**

AUTORA

MARQUEZ LEONES VILMA LUCIA

TUTOR

LIC. FERNANDO VASCONES ALVARADO

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

LIC. FERNANDO VASCONES ALVARADO. CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSION BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado “**Evaluación de la producción de alimentos con normas de inocuidad en el restaurante la Terraza de la ciudad de Bahía de Caráquez**”, elaborado por la egresada **Márquez Leones Vilma Lucia**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Administración Turísticas y Hoteleras.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, Diciembre del 2016

Lic. Fernando Vascones Alvarado
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en esta Tesis pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de este trabajo de investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

Márquez Leones Vilma Lucia

APROBACION TESIS TRIBUNAL

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado
otorga la calificación de:

----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN

S. E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

AGRADECIMIENTO

Quiero de expresar mi profunda gratitud a las autoridades de la Universidad Laica “**Eloy Alfaro de Manabí**”, Extensión Dr. Héctor Usocovich Balda y a la Facultad de Administración Turística y Hotelera, por brindarme la oportunidad de adquirir el título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas.

Al Decano. **Abg. Arturo de la Rosa Villao. Msc.** Por su apoyo para la finalización de esta carrera profesional.

De la misma manera al Director de Tesis, **Lic. Fernando Vascones Alvarado**. El mismo que con su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A todos los catedráticos de la Extensión Bahía de Caráquez en especial al coordinador de la carrera, por compartir sus sabios conocimientos que permitieron llegar a alcanzar nuestras metas.

A mi familia y compañeros de carrera que durante el proceso de formación en la Universidad dejaron una profunda amistad y compañerismo para lograr este título profesional.

Márquez Leones Vilma Lucia

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico **a Dios** en primer lugar quien me ha sido de guía y gracias a él puedo llevar a cabo este proceso de formación.

A mi mama Aracely Marquez por ser los pilar fundamental y apoyo en este proceso de formacion en la educacion superior, poyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

A mis padrinos Lucia Veliz y Luis Demera Cevallos, por ser las personas mas importantes que me motivaron a seguir en mis estudios, en especial durante mi estancia en la ciudad de Bahia de Caraquez.

A Laurita Demera, quien me ha apoyado en este proceso de estudios.

A lic, Carlos Chica Medranda, quien ha guiado en todo este proceso de estudio universitario y en la elaboracion del trabajo final

Márquez Leones Vilma Lucia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está establecido según las normas enviadas por la universidad, entre ellos constan de una introducción y tres capítulos, donde finaliza con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

El trabajo teórico presenta todos los conceptos y teorías relacionadas con la inocuidad de los alimentos que usan de manera general, las indicaciones que dictan las normas internacionales para garantizar la inocuidad de los mismos, proceso que se vuelve fundamental en el sector de restauración.

Se realizó un trabajo muy cercano con los empleados que laboran en la empresa, para tener una idea del control de manipulación de los alimentos en la zona de producción de los mismos, haciendo algunas constataciones puntuales en la empresa.

Al final se presenta una propuesta de solución al problema encontrado, donde se establece 5 pasos o claves para mejorar el sistema de inocuidad de los alimentos que se expenden en la empresa, de los cambios que se requieren al interior de la misma, por lo que las sugerencias están en las conclusiones y recomendaciones finales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula	pag
Certificación	ii
Autoría	iii
Aprobación tesis tribunal	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Índice	viii
Introducción	1
 CAPITULO I	 6
1.1. Trabajo de campo	6
1.1. Variable independiente: Producción de alimentos	6
1.1.1. Principales característica de la producción de alimentos	6
1.1.2. El personal de producción de alimentos en restaurantes.	7
1.1.3. Gerente de alimentos y bebidas.	8
1.1.4. Jefe del departamento de alimentos y bebidas.	8
1.1.5. Maitre principal	9
1.1.6. Chef	9
1.1.7. Sub chef	10
1.1.8. Cafeteros	10
1.2. Los alimentos en el turismo	10
1.2.1. Requerimientos Generales	11
1.2.2. Facilidades higiénicas y sanitarias.	11
1.2.1. El sistema operativo de los restaurantes	12
1.2.2. Manipuladores de la calidad alimentaria.	12
1.2.3. Equipos de Protección Personal para el procesado de alimentos	13
1.2.3.1. Protección de confianza para los trabajadores	13
1.2.4. La Salud Ocupacional de un servicio de alimentos	14
1.2.5. El manipulador de alimentos	15

1.2.6. Programas de certificación alimentaria	16
1.3. Variable dependiente: Normas de inocuidad	18
1.3.1. Definición de norma de inocuidad	18
1.3.2. Característica de la norma de inocuidad.	19
1.3.3. ISO 22000 Seguridad Alimentaria	21
1.3.3.1. ¿Qué es 22000?	21
1.3.3.2. ¿Quién puede aplicar ISO 22000?	21
1.3.3.3. ¿Por qué es importante ISO 22000 para su negocio?	21
1.3.3.4. Valores importantes que inspiran las normas de inocuidad.	22
1.3.3.5. Ley de seguridad alimentaria y nutricional	23
1.4. La seguridad alimentaria en Ecuador.	24
1.4.1. Indicadores de seguridad alimentaria por dimensión	25
CAPITULO II	27
2. Trabajo de campo	27
2.1. Población y Muestra	27
2.2. Muestra.	27
2.3. Métodos de investigación	27
2.4. Técnicas e instrumentos	27
2.5. Encuesta aplicada a empleados restaurante “La terraza” de Bahía de Caráquez	28
2.6. Encuesta aplicada a los clientes del restaurante “La Terraza” de Bahía de Caráquez	32
CAPITULO III	36
3. Propuesta	36
3.1. Justificación	36
3.2. Antecedentes	37
3.3. Objetivo de la propuesta	37
3.3.1. Objetivo General	37
3.3.2. Objetivos específicos	37

3.4. Sustento teórico de la propuesta	38
3.4.1. El manipulador de alimentos	38
3.5. Características generales del manual.	38
3.6. Importancia	39
3.7. Proyección de la oficina	40
3.8. Factibilidad.	40
3.9. Descripción de la propuesta y su operatividad.	41
3.10. Involucrados.	41
3.11. Las 5 claves para mantener inocuidad en la cocina.	42
3.11.1. Clave 1, mantenga la limpieza	42
3.11.2. Clave 2. Separe alimentos crudos y cocinados	43
3.11.3. Clave 3. Cocine completamente.	44
3.11.4. Clave 4. Mantenga los alimentos a temperaturas seguras	45
3.11.5. Clave 5. Use agua y materias primas seguras.	46
3.12. Costos del proceso de aplicación de los instrumentos	47
3.13. Impacto de la aplicación de la propuesta.	48
Conclusiones y recomendaciones	49
Conclusiones	49
Recomendaciones.	50
Bibliografía	51
Anexos 1	53
Anexo 2	55
Anexo 3	58
Anexo 4	60

INTRODUCCION

El presente trabajo se justifica por la carencia que existe en el Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública del Ecuador, que son los principales responsables del cuidado de los alimentos que venden en los negocios llamados restaurantes, estas instituciones están en la obligación de proteger y cuidar la calidad de alimentos que ingiere la población, en especial el turismo que ingresa al Ecuador, se conoce que no todo local es un restaurante, motivadas razones para iniciar una campaña de certificación de alimentos en locales de preparación de alimentos que existen en la parroquia de Leónidas Plaza.

Para mejorar la infraestructura turística se requiere de algunos factores como son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos... (Marin Castillo, 2015). Para esto es necesario que las empresas turísticas: Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, alimentación

La oferta complementaria se compone de: Restaurantes, bares, teatros, instalaciones deportivas, otros, es allí donde la oferta turística es el conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural y que poseen un determinado valor o atractivo turístico que es puesto a disposición de los públicos en un mercado competitivo.

La Inocuidad Alimentaria es un tema de gran relevancia, que ha dado lugar al desarrollo de diversas normas de calidad y seguridad alimentaria. La continua demanda por parte de los consumidores, la responsabilidad de los distribuidores de alimentos, o el aumento de los requerimientos legales han ocasionado la aparición entre otras las normas ISO 22000, IFS, BRC. Estas normas han sido elaboradas para asegurar que la implementación de un

sistema de gestión de calidad funciona correctamente y garantiza la seguridad de los productos alimentarios. (Isotools, 2013)

ISO22000 es una norma internacional que incluye los requerimientos necesarios para implantar un sistema de gestión de la Inocuidad Alimentaria. Es utilizada por organizaciones que necesitan evidenciar su aptitud para controlar los riesgos vinculados con la inocuidad alimentaria. El objetivo es garantizar que el alimento tiene las condiciones adecuadas para ser consumido. ISO-22000 es aplicable a cualquier tipo de organización que tenga relación con alguna actividad de la cadena alimentaria, independientemente de su tamaño.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es consciente desde hace tiempo de la necesidad de concienciar a los manipuladores de alimentos sobre sus responsabilidades respecto de la inocuidad de éstos. A principios de los años noventa, la OMS formuló las Diez reglas de oro para la preparación de alimentos inocuos, que se tradujeron y reprodujeron ampliamente. No obstante, se hizo evidente la necesidad de elaborar algo más simple y de aplicación más general. (OMS, 2013)

Tras casi un año de consultas con expertos en inocuidad de los alimentos y en comunicación de riesgos, la OMS presentó en 2001 el póster Cinco claves para la inocuidad de los alimentos. En este póster se incluyen todos los mensajes de las Diez reglas de oro para la preparación de alimentos inocuos bajo encabezamientos más simples y fáciles de recordar, además de detallarse las razones que subyacen a las medidas propuestas.

Revisando los archivos de la ULEAM se ha encontrado algunos temas de investigación con cierta relación en una de sus variables de la autora Lucitania Cedeño Panta con su tema: "Análisis de la manipulación de los alimentos y bebidas en los restaurantes de Bahía de Caráquez y Leónidas plaza y su incidencia en la categorización ofertada hacia los consumidores en el periodo

2012”, en donde se realiza un análisis de la manipulación de alimentos en centros de preparación de alimentos en las parroquias mencionadas, el tema tiene relación con una de sus variables como es la inocuidad de los alimentos.

El **diseño teórico** se presente con un problema científico que dice: ¿La aplicación de una evaluación de la producción de alimentos con normas de inocuidad, mejora la calidad en el restaurante La Terraza de la ciudad de Bahía de Caráquez?

El Objeto del trabajo y La realidad del problema se presentan como producción de alimentos

El campo de investigación se determina como: normas de inocuidad

Así mismo el **Objetivo es:** Evaluar la producción de alimentos con normas de inocuidad en el restaurante la terraza la terraza de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Variable independiente.- Producción de alimentos.- El sistema de producción, es la división de la operación de tu restaurante en diferentes actividades, que tiene como fin llevar un platillo al comensal; es decir, hacer la transformación de la materia prima o insumos, en alimento o bebida. Éste se enfoca principalmente en los siguientes puntos.

Resulta complicado esquematizar este proceso en cada una de las zonas del área de producción, ya que cada una posee una dinámica propia. Sin embargo, el movimiento general del restaurante se divide en dos etapas fundamentales: etapas de producción y etapas de pre - producción, que se refieren principalmente al estado higiénico y de preparación en el que se encuentra el alimento en cada una de ellas. (Montes, 2015)

Después de estudiar lo expuesto, se puede notar el importante papel de los procesos de producción ya que este determina si la organización seguirá de

pie en el mercado ya que al no seguir bien el proceso productivo, puede ocurrir que el resultado que se espera no sea el indicado lo cual implica pérdidas de materiales, tiempo, recursos humanos y principalmente la insatisfacción del cliente con dicho proceso.

Variable dependiente.- Normas de inocuidad.- La Norma Mundial de Seguridad Alimentaria BRC tiene por objeto especificar los criterios de seguridad, calidad y funcionamiento en organizaciones dedicadas a la fabricación de alimentos suministrados como productos alimentarios con marca del minorista, productos alimentarios de marca y productos alimentarios o ingredientes destinados a empresas de servicios alimentarios, empresas de catering y fabricantes del sector alimentario, con la finalidad de garantizar que dichas empresas asumen sus obligaciones en materia de cumplimiento de la legislación y protección del consumidor. (Avantium, 2005)

La Norma no será aplicable a las actividades relativas a la venta al por mayor, importación, distribución o almacenamiento que no estén bajo el control directo de la empresa. La Norma es publicada por BRC (Asociación de comercio para minoristas del Reino Unido) para las empresas fabricantes de productos alimentarios que suministran productos con marca propia en el mercado minorista del Reino Unido.

Tareas científicas

- ✚ Analizar las principales características de la producción de alimentos con normas de inocuidad.
- ✚ Investigar la producción de alimentos en el restaurante la terraza de la ciudad de Bahía de Caráquez.
- ✚ Diagnosticar cómo influye la producción de alimentos en las ventas diarias del restaurante la terraza de Bahía de Caráquez.
- ✚ Realizar una propuesta de mejoramiento de producción de alimentos en el restaurante la terraza de Bahía de Caráquez.

El Diseño metodológico, la modalidad de investigación fueron de carácter bibliográfico. Las fuentes de información serán las documentales. Se utilizarán como instrumentos los antecedentes de estudios de producción de alimentos en la ciudad de Bahía de Caráquez y Leónidas Plaza, como principales elementos de la calidad del servicio entregado.

Se aplicó la investigación exploratoria y la descriptiva. Las mismas que permitirán detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque pone al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre la que se realiza una investigación sistemática y profunda.

CAPITULO I

1.1. Trabajo de campo

1.1. Variable independiente: Producción de alimentos

La gestión del proceso de fabricación y manipulación de alimentos es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria. El manipulador de alimentos se considera la piedra angular de la calidad de los productos que ofrece un establecimiento. Este estudio analizó la importancia de la preparación de comida en el proceso de fabricación y manipulación de alimentos en los hoteles, teniendo en cuenta que la gestión de esos colaboradores determina la calidad de servicio de alimentos y bebidas. (Giusepe, 2010).

La gestión de alimentos en las empresas hoteleras y de restauración, es un proceso fundamental para garantizar que los clientes consumen alimentos de calidad, este proceso se vuelve fundamental en las ventas al final, se conoce que cliente que sale satisfecho tendrá una compra repetitiva y esto influye de manera fundamental en la imagen del negocio.

1.1.1. Principales característica de la producción de alimentos

(Menezes, 2016), explica que la gastronomía es un elemento esencial del turismo y resulta imposible pensar en turismo sin asociarlo a la gastronomía, independientemente del motivo, o de la duración del viaje, la alimentación es parte integrante y fundamental, se debe también resaltar la gran importancia de la gastronomía dentro del turismo como producto o atractivo de una localidad.

Los hoteles que se los considera como un emprendimiento del turismo, tienen inversiones cada vez más grande en sus diferentes departamentos, entre ellos el más importante el de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta el sector para

la cual se ha establecido dicho negocio, (Castelli, 2000) afirma que los eventos gastronómicos son un factor fundamental en la captación de ingresos económicos para el hotel, y por este motivo deben ofrecer productos de calidad.

La gestión de la calidad en el sector de A&B en los hoteles tienen como principal punto la higiene de los alimentos, lo que también revela la preocupación por el tipo de alimentos que se ingieren y en qué condiciones esos alimentos se encuentran, evaluando los posibles efectos sobre la salud. Según Meneses, 2009. La cocina de un restaurante, independientemente de su categoría, es el lugar donde se concentra la satisfacción de las expectativas del cliente, así es extremadamente importante, ya que se trata del lugar donde se prepara la comida, por lo tanto una planificación adecuada y la calificación profesional de los empleados constituyen un atributo incuestionable en la búsqueda de la calidad. (Campos, 1999)

Un producto o servicio de calidad es aquel que atiende correctamente de forma confiable, accesible, segura y a tiempo las necesidades del cliente, Campos 1999, en ese sentido, cuando se hace referencia a los alimentos la gestión del proceso de fabricación y manipulación es primordial para garantizar la calidad y seguridad alimentaria, mientras que el manipulador de alimentos es considerado como unan pieza fundamental de la calidad de los productos ofrecidos por el establecimiento.

1.1.2. El personal de producción de alimentos en restaurantes.

Proveer alimentos y bebidas es uno de los servicios más antiguos asociados a los establecimientos de hospedaje. En la división de alimentos y bebidas del hotel moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas. (Perez, 2016)

En las empresas de alimentos tiene que ser fundamental que los empleados conozcan a cabalidad que los alimentos que van a manipular, tiene que contener los indicadores de higiene mínimos y máximos en la industria de los alimentos, por tal razón, se debe calificar al personal que desea laboral en estas empresas, en la actualidad existen una serie de compañías que se encargan de la contratación del personal idóneo que laborara en las empresas turísticas y hoteleras.

1.1.3. Gerente de alimentos y bebidas

Funciones:- La dirección del personal.- Entrevistas con los nuevos integrantes.- Control de horarios.- Control de horas extras.- Pedido de personal extra.- Control de existencias (Elaboración de fichas) Mantener activa comunicación con los demás departamentos de la organización.- El manejo de las reservas de los clientes.- La supervisión general de la atención al cliente. (Mezomo, 1994)

Se ha sabido que el gerente de la empresa de alimentos debe de ser un experto en el tema de alimentos y bebidas, caso contrario como se puede garantizar la calidad de los productos que se expenden en ese lugar, por lo que es fundamental que una empresa de una elevada categoría o trayectoria, pueda tener empleados o líderes de calidad para una gestión excelente en el turismo.

1.1.4. Jefe del departamento de alimentos y bebidas

Es la persona encargada de verificar el rendimiento del personal en el área de alimentos y bebidas, al mismo tiempo se ocupa de realizar la carta con el maître. En la práctica diaria se encarga de organizar las comidas por grupos y de ayudar en la programación de las tareas de cocina.

Es importante su papel en cuanto a la coordinación con los otros departamentos, para una correcta gestión de los horarios del comedor para no saturar la carga de trabajo en cocina, alternando los horarios en que come el personal y los clientes. Su labor como encargado de las compras y abastecimiento es fundamental para que el aprovisionamiento de víveres y materias primas se mantenga en un punto de flotación que permita la fluidez en cuanto a la elaboración de alimentos sin sufrir escasez ni acumulaciones en los almacenes.

Entre otras funciones controla que se cumplan todas las normas sanitarias correspondientes a un entorno de preparación de alimentos, pudiendo tomar las medidas que considere necesarias para solventar situaciones relativas a la salubridad e higiene de las instalaciones o del personal. Coordina sus funciones con los otros jefes de área para optimizar recursos y planificar la ocupación según los calendarios de congresos, reuniones o conferencias que pudieran estar programadas.

1.1.5. Maitre principal

Funciones- Planilla de horarios del personal.- Supervisión y coordinación del personal.- Contacto permanente con el Jefe de cocina, Hostes y Barman.- Control de uniformes.- Resuelve situaciones de emergencia o cambios de último momento.- Cocktail de espera y coordinación de reservas con plazos.- Alineación de mesas, sillas y cubiertos- Reuniones de trabajo con funcionarios de línea.

1.1.6. Chef

Funciones- Responsable del servicio a su cargo.- Controlará los horarios y trabajos.- mantiene la higiene en su sector.- Controla el buen funcionamiento de las máquinas y aparatos en general.- Programa los cambios de menú.- Comenta las tareas a realizar y las supervisa.- Controlará las entradas de

mercaderías, por cantidad y calidad.- Mantiene diálogos fluidos con el equipo del Restaurante.

- ✚ Controla los tiempos que llevan las mesas entre plato y plato. (Perez, Personal de A&B, 2016)

1.1.7. Sub chef

Funciones - Secunda a las responsabilidades del CHEF. - Dirige las operaciones en los servicios de Banquetes.

1.1.8. Cafeteros

- ✚ Encargados de manejar las cafeteras.- Complementan las funciones de los meseros.

1.2. Los alimentos en el turismo

Un elemento imprescindible en la industria alimentaria es la higiene del personal implicado en la elaboración de los productos. Al respecto hay normas que regulan comportamientos y establecen requisitos para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos.

La especificación BSI PAS 220 2008, emitida por British Standards Institution define los programas pre requisitos de soporte a los sistemas de gestión de inocuidad diseñados según ISO 22000 2005. Se puede observar que contempla la BSI PAS 220 2008 en cuanto a la higiene del personal y facilidades de los empleados. (14001, 2016)

1.2.1. Requerimientos Generales

Las empresas u organizaciones deben tener establecidos requisitos de higiene y comportamiento para el personal, proporcionales a los peligros potenciales sobre el producto y las áreas de proceso. Los empleados, visitantes y proveedores de servicios tercerizados deben cumplir con los procedimientos documentados. (9001, 2016)

1.2.2. Facilidades higiénicas y sanitarias.

Deben tenerse instalaciones sanitarias disponibles para asegurar el cumplimiento del grado de higiene personal requerido por la organización. Las instalaciones deben estar localizadas cerca del área donde aplican las regulaciones de higiene y estar claramente designadas.

Los establecimientos deben proveer un número adecuado de locales con estaciones de lavado y secado de manos y cuando se requiera con aditamentos para desinfección de manos, incluyendo lavamanos, agua caliente, fría o controlada, jabón y sanitizante.

Los lavamanos tienen que ser diferentes de los lavaderos empleados para el proceso del alimento y no deberían ser accionados con la mano. Las facilidades sanitarias de los empleados no pueden abrir directamente a las áreas de proceso, empaque o almacenamiento

Se debe disponer de vestidores adecuados y los vestidores deben estar localizados de forma tal que los manipuladores de alimentos puedan moverse al área de producción con el mínimo riesgo de contaminación de sus uniformes de trabajo.

1.2.1. El sistema operativo de los restaurantes

Ejecutando los requisitos establecidos la actividad desempeñada alcanzara los resultados deseados, y así garantizara el éxito, para poder obtener calidad en las cocinas de los hoteles, es decir en el lugar de preparación de los alimentos, es fundamental la implementación de buenas prácticas de fabricación. Estas intentan garantizar la calidad, seguridad e inocuidad de las comidas por medio de métodos que incluyen la producción, manipulación, transporte, almacenamiento y /o distribución de los alimentos, factores como la calidad de la materia prima, las condiciones técnicas de higiene e son fundamentales para la prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos provenientes de bacterias, virus y parásitos. (Castelli G. , 2000)

1.2.2. Manipuladores de la calidad alimentaria.

Manipular alimentos es un acto que sin importar nuestro oficio, todos realizamos a diario. Bien sea como profesionales de la gastronomía, como amas de casa, como expendedores.....o como socios del Club del Trueque!

Muchas veces se cree que quienes preparan los alimentos son únicamente los operarios y supervisores de plantas, los chefs y cocineros en hoteles, confiterías o restaurantes, pero la verdad es que hay muchas otras personas que con su esfuerzo y trabajo pueden contribuir diariamente a que los alimentos que consumimos tengan una calidad higiénica que nos evite a todos el peligro de enfermedades. Todos hemos escuchado hablar de enfermedades como la diarrea y otras de tipo gastrointestinal, las cuales se presentan no por buena o mala suerte, sino por cuestiones de falta de higiene al preparar los alimentos.

Las manos y uñas esconden gérmenes que se multiplican los alimentos y son los que nos pueden causar las enfermedades. Las enfermedades transmitidas por alimentos afectan a la población más susceptible como son niños,

ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas y se sabe que cerca de dos terceras partes de las epidemias por esta causa, ocurren por consumo de alimentos en restaurantes, cafeterías, comedores escolares y en las mismas viviendas.

1.2.3. Equipos de Protección Personal para el procesado de alimentos

La contaminación de producto no sólo tiene un impacto importante en la calidad de los alimentos y su caducidad, también tiene consecuencias para la imagen y los costes. Por eso, existen empresas donde dan opción en ropa de protección de uso limitado para el personal de producción y los visitantes. (Dupon, 2016)

En el sector del procesado alimentario, los riesgos de infección y contaminación del producto que emanan de las personas empleadas en el proceso de fabricación son muy elevados. Incluso el famoso “pelo en la sopa” es sin duda motivo suficiente de queja.

1.2.3.1. Protección de confianza para los trabajadores

Durante la limpieza o el mantenimiento de la maquinaria de producción, los empleados pueden verse expuestos a desinfectantes. De acuerdo con la Información sobre alimentos de la HSE (Ejecutiva de Salud y Seguridad, Reino Unido), los desinfectantes utilizados habitualmente en los sectores alimentario y de bebidas incluyen agentes de superficie, alcoholes, adheridos, ácido peracético e hipoclorito.

Algunos puestos de trabajo pueden hacer que los empleados se vean expuestos a agentes biológicos. Algunos ejemplos de riesgos biológicos incluyen: Bacteria de la salmonella. Se puede dar en el procesado de carnes o en mataderos, en la manipulación de productos lácteos, frutos secos y pescado, o al procesar verduras tratadas con fertilizantes orgánicos.

Virus de la hepatitis A. Es un riesgo posible al manipular mejillones, ostras, crustáceos o ensaladas producidos con fertilizantes orgánicos. Sin embargo, los agentes biológicos también se pueden añadir intencionadamente durante el procesado de los alimentos; por ejemplo, durante la producción de lácteos.

1.2.4. La Salud Ocupacional de un servicio de alimentos

¿Sabía usted que en América Latina y el Caribe se estima que cada minuto ocurren 36 accidentes ocupacionales y diariamente aproximadamente 300 trabajadores mueren como consecuencia de éstos accidentes?, además ¿sabía que dos terceras partes de los trabajadores en la Región están expuestos a condiciones de trabajo precarias e insanas?

La salud ocupacional tiene por objetivo principal “promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social entre los trabajadores de todas las profesiones, esto implica prevenir los daños a la salud causados por las condiciones de trabajo”. Tanto así que es responsabilidad de las personas auto cuidarse en todas las maneras posibles, pero también de los gerentes y personal al mando de toda organización, cuidar la salud de sus funcionarios, brindándoles las condiciones necesarias y salubres para realizar su trabajo de una manera segura. (Corazon, 2016)

Los colaboradores de servicios de alimentos son un grupo específico que está expuesto a riesgos laborales constantemente, debido a la naturaleza de su trabajo, los cuales pueden verse a continuación:

- ✚ Riesgos físicos: no son peligro para la salud siempre que se encuentren dentro de ciertos valores óptimos y que produzcan bienestar en el trabajo, como temperatura, ventilación, radiaciones, entre otros.
- ✚ Riesgos químicos: productos que al manipularlos presenten polvos, humos, gases o vapores. Tener cuidado porque si pueden causar

enfermedad laboral, el personal de cocina debe ser entrenado en el uso de químicos para evitar que se afecten por un mal uso de ellos.

- ✚ Factores biológicos: agentes infecciosos como virus, bacterias, hongos y parásitos. Riesgos psicológicos: provocados por la tensión y la presión.
- ✚ Riesgos mecánicos: mantener medidas de seguridad como equipo en condiciones óptimas, orden, limpieza, cuidar riesgos eléctricos, cuchillos en mal estado e inadecuada posición, almacenamiento, riesgo de incendio.
- ✚ Factores ergonómicos: diseño del puesto, posturas laborales, movimientos repetidos continuos, fuerza empleada, presión directa de cualquier parte del cuerpo, factores de riesgo ambiental (ruido, iluminación, sustancias químicas).

Estos riesgos deben ser controlados, por lo que hay que tomar medidas preventivas con el fin de evitar daños o enfermedades a los funcionarios, a continuación se presentan algunos de ellos:

1.2.5. El manipulador de alimentos

La gestión del proceso de fabricación y manipulación de los alimentos es primordial para garantizar la calidad y seguridad alimentaria, siendo el manipulador de alimentos considerado como una pieza fundamental en la calidad final de los productos ofrecidos por el establecimiento.

Según la Resolución de Octubre de 2002, el manipulador de alimentos es un agente de gran importancia en la calidad del alimento pues una manipulación incorrecta puede crear problemas para la salud del consumidor. Es considerado manipulador todo aquel que entra en contacto directo o indirecto con el alimento, desde que es transportado hasta cuando es servido al consumidor. El alimento se enfrenta a constantes riesgos de contaminación y generalmente éstos se asocian a una higiene incorrecta del manipulador.

Todo manipulador tiene la responsabilidad de preparar el alimento con calidad y diariamente debe observar antes, durante y después de su trabajo las formas como se manipula el alimento, el estado de conservación de los equipamientos, las condiciones de higiene del lugar de trabajo y de su uniforme, y seguir el manual de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) para minimizar los riesgos de contaminación alimentaria.

La manipulación alimentaria involucra seis etapas hasta llegar al cliente final: preparación, embalaje, almacenamiento, transporte, distribución y exposición para la venta. En cada una de ellas el manipulador de alimentos debe participar activamente para evitar los problemas causados por la contaminación.

Las instrucciones operativas deben formar parte de un comportamiento de los manipuladores de manera sistemática y ordenada, donde los mismos deben tomar conocimiento de los procesos de higiene de los alimentos, a través del entrenamiento y la capacitación.

Para que el manipulador se concientice de la importancia de los hábitos de higiene, tanto personal como de los alimentos, es necesaria la promoción de programas de capacitación periódicos y específicos. Dicha capacitación busca concientizar a los empleados sobre nociones de higiene, técnicas correctas de manipulación de alimentos y prácticas que garanticen la inocuidad de los alimentos ofrecidos al cliente para evitar las intoxicaciones.

1.2.6. Programas de certificación alimentaria

Las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) se configuran como los prerrequisitos fundamentales para implementar el sistema de Gestión de Calidad Total o Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC). Los mismos son considerados como parte integrante de las medidas de

seguridad alimentaria y punto referencial para la creación de normas regulatorias (legislación) para la producción de alimentos; y tienen como objetivo principal garantizar la calidad sanitaria evitando afectar la salud humana. Así, los sectores de Alimentos y Bebidas, en general, deben observar la ejecución de esas normas para que la Gestión de Calidad sea implementada en los establecimientos. (Navarro, 2000)

Las principales etapas de las Buenas Prácticas de Fabricación incluyen: adecuación y mantenimiento de las instalaciones; prevención de la contaminación a través de utensilios, equipamientos y ambientes; prevención de la contaminación a través de los empleados; prevención de la contaminación a través del aire del ambiente (aire acondicionado, condensación, etc.); prevención de la contaminación a través de productos químicos; control de plagas; garantía de la calidad del agua (ej: limpieza del tanque de agua); y cuidado con el destino de la basura.

Para que las Buenas Prácticas de Fabricación puedan ser adoptadas por el establecimiento es importante que haya un cambio en la rutina de las acciones de los manipuladores. Dichos cambios deben realizarse de manera discreta para no generar impactos negativos. Es de suma importancia la aplicación de las normas considerando los siguientes pasos:

- ✚ Presentar las ventajas de la implementación de las Buenas Prácticas de Fabricación a los empleados;
- ✚ Ofrecer entrenamiento y capacitación a los manipuladores haciendo que los mismos se comprometan con sus acciones;
- ✚ Respetar los límites de capacidad de los fabricantes o empresas que adopten esas medidas;
- ✚ Organizar y planear la producción diariamente, evitando improvisaciones y violación de las normas de las Buenas Prácticas de Fabricación;

- ✚ Establecer líderes para que realicen las evaluaciones periódicas acompañando la evolución de la aplicación de las normas en los procesos de fabricación;
- ✚ Buscar formas creativas y económicas para facilitar el desempeño del trabajo dentro de las condiciones mínimas exigidas por las BPF's en el lugar de trabajo, los equipamientos, los procesos, los procedimientos, el almacenaje y la limpieza manual, describiéndolos con claridad para que sean entendidos por todos;
- ✚ Hacer auditorías periódicas internas y externas, para evaluar los cumplimientos de las instrucciones de las BPF y su evolución en la empresa, las sugerencias y su validez técnica científica, el costo de implementación de las modificaciones y el impacto en los negocios.

Las reglas de manipulación de alimentos según datos obtenidos, es el de supervisar a los negocios que se dedican a la venta de alimentos, las mismas que tienen que ser evaluadas por la entidad rectora, para el caso del Ecuador. El ministerio de Turismo debe de alguna manera liderar todos estos procesos para asegurar la calidad de los alimentos que se venden a nivel nacional, el turismo es una prioridad para el cambio de la matriz productiva, la misma que se sustenta en las bases legales que rigen el gobierno nacional, por lo mismo deben ser controladas desde las pequeñas, medianas y grandes empresas de alimentos en todo el territorio nacional.

1.3. Variable dependiente: Normas de inocuidad

1.3.1. Definición de norma de inocuidad

La Inocuidad Alimentaria es un tema de gran relevancia, que ha dado lugar al desarrollo de diversas normas de calidad y seguridad alimentaria. La continua demanda por parte de los consumidores, la responsabilidad de los distribuidores de alimentos, o el aumento de los requerimientos legales han ocasionado la aparición entre otras las normas ISO 22000, IFS, BRC. Estas

normas han sido elaboradas para asegurar que la implementación de un sistema de gestión de calidad funciona correctamente y garantiza la seguridad de los productos alimentarios. (Tools, 2016)

ISO 22000 es una norma internacional que incluye los requerimientos necesarios para implantar un sistema de gestión de la Inocuidad Alimentaria. Es utilizada por organizaciones que necesitan evidenciar su aptitud para controlar los riesgos vinculados con la inocuidad alimentaria.

El objetivo es garantizar que el alimento tiene las condiciones adecuadas para ser consumido. ISO-22000 es aplicable a cualquier tipo de organización que tenga relación con alguna actividad de la cadena alimentaria, independientemente de su tamaño. IFS son las siglas correspondientes a International Food Standard, se trata de una norma creada por las federaciones de las cadenas de distribución de Alemania, Francia e Italia. IFS se encarga de controlar los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones del sector de la alimentación. Su objetivo es garantizar la seguridad de los procesos de elaboración o manipulación de alimentos. International Food Standard puede aplicarse a las organizaciones del sector, que sean fabricantes o envasadoras de alimentos. Por ello, IFS no podrá aplicarse a las organizaciones que se encarguen del transporte, almacenamiento o distribución de productos alimenticios.

1.3.2. Característica de la norma de inocuidad.

Una de las herramientas destinadas a la aprobación de normas alimentarias es el Codex Alimentarius (del latín "legislación alimentaria"). A través de él se han establecido directrices para distintos alimentos (elaborados, semielaborados o crudos). El apartado de las normas alimentarias del Codex se complementa además con otra información, como códigos de buenas prácticas de higiene o métodos de análisis. La finalidad de este sistema, que depende de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de

las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), es múltiple. No solo se busca proteger la salud de los consumidores, sino coordinar todas las normas alimentarias que se aprueban y determinar las prioridades en esta materia. (Ginferrer, 2011)

- ✚ Importar los alimentos a varios países europeos.
- ✚ Aumentar la confianza del consumidor.
- ✚ Trabajar con las marcas de distribuidores de España, Alemania, Francia, Italia y Holanda.
- ✚ Incidir tanto en calidad como en seguridad alimentaria.
- ✚ Evaluar de forma más exhaustiva los proveedores.
- ✚ Garantizar una transparencia a lo largo de la cadena de suministro.
- ✚ Certificar el cumplimiento de la legislación vigente.
- ✚ Establecer una norma común con un sistema de evaluación común

Los resultados revelaron que los manipuladores de alimentos de los restaurantes de la zona costera de Manabí, necesitan un monitoreo constante de sus actividades para que los mismos se habitúen a las iniciativas de cuidado con los alimentos a fin de garantizar la calidad final del producto ofrecido.

Se destaca la importancia de las buenas prácticas en los servicios de alimentación así como la creación e implementación del Manual de Buenas Prácticas para garantizar la calidad y la conformidad de los alimentos con la legislación sanitaria, proporcionando seguridad alimentaria a los huéspedes y elevando el nivel de calidad de los establecimientos que trabajan con productos alimenticios.

1.3.3. ISO 22000 Seguridad Alimentaria

1.3.3.1. ¿Qué es 22000?



ISO 22000 es la norma internacional de sistemas de gestión de inocuidad alimentaria para la totalidad de la cadena de suministro, desde los agricultores y ganaderos hasta los procesadores y envasado, transporte y punto de venta. Se extiende a los proveedores de productos no alimenticios y servicios, como la limpieza y fabricantes de equipos, y puede ser utilizado por organizaciones de cualquier tamaño. ISO 22000 especifica los requisitos para un sistema de gestión de inocuidad alimentaria que implica la comunicación interactiva, la gestión del sistema, y los programas de prerrequisitos (PPR). La norma se centra en asegurar la cadena de suministro, tiene principios de sistemas de gestión integrados y está alineado con los principios de HACCP / APPCC del Codex Alimentarius. (Lloyd, 2016)

1.3.3.2. ¿Quién puede aplicar ISO 22000?

La norma ISO 22000 ha sido diseñada para poder ser implementada en cualquier organización independientemente de su tamaño, sector y ubicación geográfica.

1.3.3.3. ¿Por qué es importante ISO 22000 para su negocio?

ISO 22000 es reconocida en toda la cadena alimentaria mundial y la certificación es una manera de convertirse en un proveedor a elegir. La certificación ISO 22000 demuestra públicamente su compromiso con la inocuidad alimentaria. Se basa en las buenas prácticas de vanguardia y está diseñado para:

-  Fomentar la confianza con las partes interesadas.
-  Identificar, gestionar y mitigar los riesgos de inocuidad alimentaria.

- ✚ Reducir y eliminar la retirada de productos y los reclamos.
- ✚ Proteger su marca.

ISO 22000 está alineada con otras normas ISO de sistemas de gestión, por lo que es fácil de integrar su gestión de la inocuidad alimentaria con la gestión de la calidad, el medio ambiente, o la de seguridad y la salud ocupacional. Además, cuando se combina con las especificaciones técnicas de los programas de prerrequisitos específicos del sector, como el ISO/TS 22002-1 (PAS 220) y PAS 223, ésta proporciona una base para FSSC 22000.

1.3.3.4. Valores importantes que inspiran las normas de inocuidad alimentaria

Existe un amplio acuerdo internacional en que las normas de inocuidad alimentaria y las directrices conexas deben tener una base objetiva en la ciencia. Es evidente también que el análisis de riesgos, y especialmente la gestión de riesgos, requieren la consideración de muchos factores más subjetivos y cargados de valor, a fin de determinar el nivel adecuado de protección y de elegir las mejores opciones de gestión de riesgos. La comunidad científica ha elaborado medios de resolver los desacuerdos sobre los hechos científicos, pero los desacuerdos sobre el valor y los componentes éticos de las decisiones en materia de inocuidad de los alimentos son con frecuencia mucho más difíciles de resolver. (FAO, 2016)

Una razón de esa dificultad es que las elecciones de valores y las presunciones éticas, en los debates sobre la inocuidad alimentaria, suelen ser implícitas y no explícitas. Tradicionalmente, ha sido poco frecuente que los científicos y gestores de riesgos que realizan con más frecuencia análisis de riesgos esenciales informen abiertamente sobre sus juicios y de valor y elecciones éticas. Se defiende normalmente las decisiones como basadas en la «ciencia», y a veces también en los costos y beneficios, lo que ofrece pruebas aparentemente objetivas y verificables de que la elección normativa

ha sido «correcta». Las decisiones basadas en principios éticos y preferencias de valor pueden ser igualmente defendibles, si la sociedad está de acuerdo en general con las presunciones éticas utilizadas para formular las normas. Sin embargo, aplicar perspectivas éticas divergentes impide con frecuencia el consenso sobre un solo resultado «correcto». En esos casos, los gestores de riesgos suelen rehuir explicar abiertamente los juicios éticos que inspiran su decisión, porque hacerlo quizá no contribuya a demostrar que han actuado debidamente y suscite desacuerdo.

La importancia dada a la ciencia y la exclusión de los argumentos éticos como base de las decisiones puede polarizar el debate científico. Los interesados que estiman que los gestores de riesgos no debaten seriamente, por ejemplo, su derecho a no consumir alimentos que consideran insuficientemente aptos para el consumo, pueden aducir que esos alimentos no son aptos para el consumo, exacerbando los desacuerdos técnicos sobre datos intrínsecamente ambiguos sobre los riesgos.

1.3.3.5. Ley de seguridad alimentaria y nutricional

El congreso nacional mediante ley número 2006 – 41 publicada en el registro oficial del 27 de abril del 2006, expide la ley de seguridad alimentaria y nutricional, la que determina como política de estado y acción prioritaria del gobierno nacional a la seguridad alimentaria y nutricional, comprendida como un derecho humano que garantiza la capacidad de abastecimiento con garantía de acceso físico y económico de todos los habitantes a alimentos sanos, nutritivos, suficientes, inocuos, de buena calidad y concordantes con la cultura, preferencias y costumbres de la población, para una vida sana y activa. (Nacional, 2016)

El sistema nacional de seguridad alimentaria y nutricional, contará con la participación de un conjunto de instituciones y organizaciones públicas, privadas y comunitarias, que actuarán conjuntamente, con el propósito de

coordinar esfuerzos, impulsar acciones y canalizar recursos para que las actividades relacionadas con la producción, distribución, estabilidad de suministros, acceso a los alimentos, y que toda la población ecuatoriana pueda obtenerlos de manera coordinada y adecuada en todos los estamentos del territorio nacional

1.4. La seguridad alimentaria en Ecuador.

En el caso del Ecuador, de igual manera, los problemas alimenticios no se ligarían a una insuficiente disponibilidad de alimentos, sino a la dificultad de las personas u hogares en acceder a una canasta de alimentos que satisfaga las necesidades básicas (Ramírez, 2002).

Aun cuando el crecimiento de la producción agrícola es (4,9%) a lo largo de esta década ha sido muy superior al de la población (1,5%), existe una proporción de hogares ecuatorianos (8,7%) que no cuentan con los medios para acceder a la cantidad de alimentos suficiente para cubrir sus necesidades mínimas. En efecto, en el 2006, a pesar de que a nivel nacional la disponibilidad promedio de kilocalorías (2.273 kilocalorías diarias) de los hogares era superior a la recomendación calórica promedio, el 20% más pobre contaba en promedio con 1.911 kilocalorías diarias por miembro del hogar (un 12% menos de lo requerido), mientras el 20% más rico disponía de 2.374 kilocalorías diarias por miembro equivalente. En este sentido, Sen (2000) afirma que una persona puede morir de hambre si no tiene la capacidad para adquirir los alimentos que requiere a pesar de que estos estén disponibles en el mercado.

Por lo que, es necesario entender las causas de los problemas alimenticios más allá de un desequilibrio entre los requerimientos de alimentos para satisfacer las necesidades alimentarias de la población de un país y la cantidad de alimentos disponibles. Es decir, se debe analizar los problemas de hambre y desnutrición como una pérdida de derechos económicos y de las

libertades fundamentales de las personas y las familias para acceder a una cantidad suficiente de alimentos. (Calero, 2011)

El Ecuador es un país que tiene que recorrer un trayecto largo para asegurar que los productos son 100% de calidad, pues para esto es importante que el sector de restaurante entre a un proceso de capacitación, el ministerio de turismo ha hecho esfuerzos grandes para cambiar este ambiente, pero siempre aparecen nuevos negocios de la noche a la mañana, sin las debidas certificaciones en cuanto a la inocuidad de los alimentos que se van a servir los comensales en la industria de alimentos, pues es indispensable que una empresa que inicia labores de restauración, tenga primero la certificación de calidad de alimentos.

1.4.1. Indicadores de seguridad alimentaria por dimensión

DIMENSIÓN	INDICADOR
Disponibilidad de alimentos	Oferta de proteína animal por persona Oferta de cereales por persona Índice producción de alimentos
Acceso a alimentos	Índice de precios del consumidor Índice de precios de alimentos Coeficiente de Gini Porcentaje de pobreza Porcentaje de extrema pobreza o indigencia Porcentaje del gasto destinado a alimentos
Estabilidad	Ratio de dependencia de importación de cereales Índice de variabilidad de producción de alimentos Variación de precios de alimentos
Utilización biológica (Estado de Salud y Malnutrición)	Esperanza de vida al nacer Tasa de mortalidad en niños < 5 años Prevalencia de sobre-peso/obesidad en niños < 5 años Prevalencia de desnutrición crónica (talla/edad) en niños < 5 años Prevalencia de desnutrición aguda (peso/talla) en niños < 5 años Prevalencia de desnutrición global (peso/edad) en niños < 5 años

Fuente: FAO 2002

En la tabla anterior, se puede analizar que desde la constitución se garantiza la calidad de los alimentos en todas sus dimensiones, y por esto se vuelve fundamental el control de los mismos por parte de los organismos correspondiente, pues para esto hay 4 dimensiones que los ciudadanos deben conocer, la disponibilidad de los alimentos, el acceso a alimentos, estabilidad de los mismos y la seguridad que los mismos van a ser utilizados de forma coherente, pues esto mejora las condiciones de las personas que consumen los alimentos seguros en lugares donde se los expenden.

CAPITULO II

2. Trabajo de Campo

2.1. Población y Muestra

Población.- La población para la presente investigación la constituyeron todos los empleados y administrador del restaurante La Terraza.

2.2. Muestra.-

 4 Empleados

 32 usuarios

2.3. Métodos de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó con los siguientes métodos de investigación:

Investigación Histórica lógica que permitió conocer antecedentes de producción de alimentos en restaurantes con normas de inocuidad con certificaciones ISO 22000.

El tipo de investigación a realizar es correlacional ya que relaciona las variables causas - efectos como es la producción de alimentos con normas de inocuidad en el restaurante la Terraza.

2.4. Técnicas e instrumentos

En el presente proyecto se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Lectura científica.- Como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico.

Instrumento.- Se utilizaron fichas bibliográficas para sintetizar la información.

Encuesta.- Se aplicó a los empleados y administradores del Restaurante

Instrumento.- Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas para valorar la norma de producción de alimentos con sistemas de inocuidad.

2.5. Encuesta aplicada a empleados restaurante “La terraza” de Bahía de Caráquez.

1.- Genero

Análisis e interpretación pregunta # 1.- se puede observar que quienes prestan sus servicios en el restaurante La Terraza son más mujeres con un porcentaje alto del 75% teniendo en cuenta que muchas lo hacen por la necesidad de llevar un sustento a sus hogares y por otro lado está el género masculino con un rango no muy considerable dando un porcentaje bajo del 25% en relación con el género femenino pero con una misma finalidad laboral.

2.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el restaurante?

Análisis e interpretación pregunta # 2.- La mayor parte de los empleados encuestados equivalente al 75% llevan laborando entre 1 a 3 años, solamente el 25% de ellos ha permanecido en el restaurante desde el inicio del mismo. Con respecto a los años de trabajo que tienen los empleados las hace personas de confianza que mantienen una apreciación de buena imagen con respecto al restaurante generando seguridad al recurrir al mismo.

3.- ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Análisis e interpretación pregunta # 3. Aquí se presenta este cuadro relacionado con la edad donde indica que las personas que trabajan en el restaurante varían de edad pero de manera especial se puede observar que la edad productiva del personal se encuentra entre los 30 hasta los 50 años con un 75% existiendo también el 25% de un rango de 50 años en adelante.

4.- ¿Los alimentos que usted prepara son?

Análisis e interpretación pregunta # 4.- en el cuadro podemos apreciar que en su totalidad del 100% los empleados opinan que los alimentos que preparan son excelentes y que brindan a los consumidores una diversidad de platos dejándolos satisfechos con el sabor que le ponen a las comidas y por ende volverán al lugar dando como beneficio al restaurante una difusión que realizará a los demás sobre su rica gastronomía.

5.- ¿conoce usted lo que es una norma de inocuidad?

Análisis e interpretación pregunta # 5.- en su totalidad del 100% de los empleados no conocen lo que es una norma de inocuidad por lo tanto se debería sugerir por el bienestar de los clientes y permanencia del local que investiguen un poco sobre el tema para aprender, con el objetivo de ofrecer productos alimenticios sanos que no causen daño a la salud de los comensales porque la necesidad primordial de ellos es una alimentación inocua y nutritiva ya que al poner en práctica la inocuidad habrá ausencia de peligros tanto biológicos como físicos y químicos para esto es necesaria la seguridad alimenticia mediante la buena manipulación y elaboración de los mismos

6.- ¿Por favor valore del 1 a 5 (donde 5 es excelente y 1 es malo) los siguientes aspectos generales de la Terraza.

Análisis e interpretación pregunta # 6.- el 100% de los empleados calificaron con un puntaje de 5 la calidad de servicios porque son un equipo orgulloso de pertenecer a la empresa y están satisfechos al desempeñar sus actividades brindándole un trato amable y cordial al cliente con respecto a la variedad, sabor, precio y calidad del producto con un 100% tienen una calificación de 5 porque son estos detalles los que se deben cuidar para no perder a los clientes sino más bien atraerlos hacia el local.

7.- ¿Los alimentos servidos en la Terraza son seguros?

Análisis e interpretación pregunta # 7.- el 100% de los empleados aseguran que si son seguros los alimentos que sirven en el restaurante la Terraza porque cumplen con las normas necesarias al momento del proceso de manipulación para que no sean contaminados y de esta forma no atentar a la salud de la clientela sino más bien tratar de prevenir cualquier tipo de enfermedades o contagios.

8.- ¿Conoce usted si los clientes se han enfermado por comida contaminada?

Análisis e interpretación pregunta # 8.- el 100% de los entrevistados no tienen conocimiento de algún cliente que se haya enfermado por comida contaminada porque están seguros que ellos cumplen con sus responsabilidades diarias de mantener su aseo personal más aun la higiene y la buena manipulación de utensilios, alimento en correcta conservación y almacenamiento y consumo de agua segura y de esta manera no corren el riesgo de causar daño a la sociedad consumidora del restaurante.

9.- ¿le gustaría recibir capacitación sobre normas de inocuidad?

Análisis e interpretación pregunta # 9.- el 100% de los empleados si les gustaría recibir capacitación sobre normas de inocuidad con la finalidad de usar técnicas modernas que contribuyan al mejoramiento de la calidad en los servicio de restauración y de esta manera garantizar que los alimentos cumplen con los requisitos de inocuidad y calidad para proteger al consumidor de peligros transmitidos por los víveres o por prácticas fraudulentas y generar complacencia a los turistas nacionales, extranjeros y residentes que visitan el restaurante constatando que la parte clave para la excelencia de un buen servicio se logra únicamente con la capacitación constante de los trabajadores.

10.- ¿usted le haría alguna mejora al restaurante donde labora en que área?

Análisis e interpretación pregunta # 10.- El 25% le haría mejoras en el ambiente porque muchas veces tienen calidad en la comida pero el ambiente no les llena las expectativas por lo cual el espacio necesita una decoración más agradable más apelativa o que la música sea agradable, renovar los baños y cambiar la mobiliaria entre otras cosas que se necesitan mantenerlas limpias o con aromas mientras que un 75% prefiere cambiar la imagen en lo que podemos decir el uso de uniforme a los empleado que muestre la marca del restaurante y que les contribuya una imagen profesional, respetable, practico y elegante que los hará sentir más respetados y les facilitara su trabajo y agilizará la relación con sus clientes.

2.6. Encuesta aplicada a los clientes del restaurante “La Terraza” de Bahía de Caráquez de Bahía de Caráquez

1.- Genero

Análisis e interpretación pregunta # 1.- Del cuadro N° 1 podemos observar que la mayoría de los encuestados fueron hombres con un 69% mientras que el 31% eran mujeres. Este dato es notable considerando que el hombre es más perspectivo y con una gran influencia en las decisiones de todos los días.

2.- ¿usted es?

Análisis e interpretación pregunta # 2.- Analizando el cuadro del segundo ítems podemos apreciar que al restaurante la Terraza lo visitan clientes de toda procedencia; el 50% son turistas nacionales y un 44% que también lo frecuentan son los residentes y un 6% son turistas extranjeros.

Con estos valores se puede decir que al restaurante acuden variedad de personas de diferentes lugares teniendo la oportunidad de frecuentar y poder degustar las exquisiteces que tienen y ser recibidos con amena cordialidad.

3.- ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Análisis e interpretación pregunta # 3.- en el cuadro N° 3 podemos observar que los clientes con mayor participación en la encuesta fueron entre 18 a 30 años con un 50% y con 38% le sigue los de 30 a 50 años y los de 50 en adelante con una participación del 13%. Se destaca la colaboración de gente joven donde proyecta resultados positivos que da a notar que les gusta visitar el comedor con el agrado de comer fuera de casa al menos de forma circunstancial.

4.- ¿Los alimentos que usted se sirvió en el restaurante le parecieron?

Análisis e interpretación pregunta # 4.- De 32 encuestados, 14 personas que representan el 44% opinan que los alimentos que se sirvió en el restaurante son excelentes atrayendo con recomendaciones favorables a otros comensales para que visiten el lugar seguido de 16 personas que tiene el 50% piensan que son buenos y de igual forma propician la economía y atracción al local y 2 personas con el 6% consideran que son malos que por su bajo nivel no influye mucho en el bienestar y expectativas del establecimiento. Entonces tomando en cuenta el porcentaje más alto la mayoría opina que las comidas preparadas en el restaurante son buenos.

5.- ¿Por qué razón usted prefiere a la Terraza en relación a la competencia?

Análisis e interpretación pregunta # 5.- se puede notar que en cuanto a la búsqueda y preferencia de un restaurante lo primordial es la comida con el 31% y un 25% de los clientes lo prefieren por el servicio ya que satisface sus necesidades y expectativas mientras que otro 25% hace referencia al precio que sean módicos basándose en los precios de la competencia seguido del 6% que lo prefiere por la accesibilidad y el último 13% por ninguna de las anteriormente mencionadas.

6.- ¿Por favor valore del 1 a 5 (donde 5 es excelente y 1 es malo) los siguientes aspectos generales de la Terraza.

Análisis e interpretación pregunta # 6.- en lo que tiene que ver con los aspectos generales de la terraza está valorado en una escala de 1 al 5 donde 1 es malo y 5 excelente. El 43% opina que si ahí variedad en el producto por lo tanto le califica con un 5 de puntaje y un 19% q le califica con un 4; seguido de un 25% q le valora un 3; terminando con un 13% que le califica 1.

El 55% de los clientes califica con un 5 a la calidad del servicio esto muestra que si reciben un alto servicio en el restaurante y en el cual permanece hasta la buena atención siguiéndole un 19% q le califico un 4. También se puede observar una calificación de 5 en la calidad y precio del producto que tiene el restaurante ambas con un 50% esta apreciación da a entender que para el usuario es aceptable la calidad del producto que reciben con el precio que se debe pagar por aquello.

Incluso existe un 38% que da buena valoración en el sabor que proporcionan en la comida muy apetecible pero igual forma es notorio que ahí un 25% que califica 4 y 3 por los cual siempre se requiere una preparación para mejorar cada parte del servicio al cliente.

7.- ¿considera usted que los alimentos servidos en la Terraza son seguros?

Análisis e interpretación pregunta # 7.- Del total encuestados podemos valorar que el 56% de los clientes consideran que los alimentos servidos en la terraza si son seguros por eso lo toman en cuenta a la hora de elegir un lugar para consumir mientras que el 44% no están seguros si los alimentos servidos en la terraza sean confiables porque no conocen las normas sanitarias del local pero de igual manera no lo ignoran.

8.- ¿Cómo le pareció a usted el ambiente general del restaurante?

Análisis e interpretación pregunta # 8.- al 44% de los encuestados le pareció muy bueno el ambiente general del restaurante por su decoración, iluminación o por algún sonido agradable porque el ambiente define el perfil del cliente que entrará en él; seguido de otro 44% que le considera buena por razones quizás similares al anterior y un 13% le parece regular por razones propias a cada personalidad.

9.- ¿Usted se ha enfermado por comer fuera de su casa alguna vez?

Análisis e interpretación pregunta # 9.- Con respecto a este ítems el 44% afirma que si se ha enfermado alguna vez por comer fuera de su casa y aun así asumen el riesgo que presenta al consumir los alimentos de algún otro modo pero de igual manera lo hacen; mientras que un 56% no se ha enfermado por comer fuera de su hogar pero por aquella razón no los aleja del pensar a que pueda suceder en algún momento ante cualquier circunstancia.

10.- ¿usted le haría alguna mejora al restaurante donde hoy se sirvió y en qué área?

Análisis e interpretación pregunta # 10.- un 13% opina que mejoraría el servicio del restaurant realizando un cambio de responsabilidad por parte de todo el personal y sobre todo una actitud positiva que se note al momento de atender al cliente esto se lograría capacitando al personal para que pueda brindar un mejor servicio de calidad y un 19% elige a mejorar la imagen que vaya más allá de ser un lugar acogedor, limpio y ordenado pero también otro 19% decide mejorar el ambiente aunque sea agradable no se descarta la posibilidad de que exista ruido de ciertos artefactos en el área que es reducida y un 13% opta por dedicarse más a los menú y se concluye con el 38% que prefiere otras opciones como tener red wi-fi.

CAPITULO III

3. Tema de la propuesta

Diseño de un manual de capacitación para manipuladores de alimentos para empleados del restaurante La Terraza.

3.1. Justificación

La presente propuesta es una alternativa para solucionar en parte la problemática de la falta de inocuidad en la preparación de alimentos en el restaurante la Terraza en la ciudad de Bahía de Caráquez, el manual de capacitación es un documento informativo, que de alguna manera pueden leer todos los días en las jornadas de trabajo los empleados que laboran en el departamento de producción de alimentos.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos son uno de los problemas de salud pública que se presentan con más frecuencia en la vida cotidiana de la población. Muchas de las enfermedades, tienen su origen en el acto mismo de manipular los alimentos en cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta el consumidor).

Además del impacto en la salud pública, la contaminación de los alimentos tiene efectos económicos sobre los establecimientos dedicados a su preparación y venta, en tanto y en cuanto que si se presenta un brote de enfermedad en la población, estos establecimientos pierden confiabilidad que los puede llevar incluso al cierre.

Por fortuna, las medidas para evitar la contaminación de los alimentos son muy sencillas y pueden ser aplicadas por quien quiera que los manipule, aprendiendo simples reglas para su manejo higiénico

3.2. Antecedentes

La empresa de alimentos no ha tenido este tipo de capacitación, por lo que se ve la necesidad de cambios fundamentales en el proceso de preparación de los alimentos, es importante que se direcciona este manual tiene el propósito de llevar a cualquier persona que manipula alimentos, pero en especial a los profesionales de este oficio, el conocimiento necesario que les facilite aplicar pautas correctas en su trabajo cotidiano. Se espera que sea también una fuente de consulta permanente sobre los temas del manejo higiénico de los alimentos.

El manual está estructurado en cuatro módulos que hacen relación al problema de las enfermedades, a la higiene personal, a la higiene del lugar de preparación y a las claves para aplicar las medidas que evitan la contaminación de los alimentos y está destinado en principio para atender las necesidades de manipulación, pero su contenido se estima, que puede apoyar otras iniciativas de formación de manipuladores.

3.3. Objetivo general de propuesta

- ✚ Diseñar un manual de capacitación para manipuladores de alimentos para empleados del restaurante La Terraza

3.3.1. Objetivos específicos

- ✚ Realizar una estructura que mejore el sistema de inocuidad que tiene actualmente el restaurante la terraza.
- ✚ Diseñar un modelo informativo de inocuidad en la preparación de alimentos en el restaurante
- ✚ Analizar la aplicación de las normas de inocuidad entre los empleados que laboran en la terraza en Bahía de Caráquez

3.4. Sustento teórico de la propuesta

3.4.1. El manipulador de alimentos

Manipular alimentos es un acto que sin importar el oficio, todos realizan a diario. Bien sea como profesionales de la gastronomía, como amas de casa, como expendedores, etc. Muchas veces se cree que quienes preparan los alimentos son únicamente los operarios y supervisores de plantas, los chefs y cocineros en hoteles, confiterías o restaurantes, pero la verdad es que hay muchas otras personas que con su esfuerzo y trabajo pueden contribuir diariamente a que los alimentos que se consumen, tengan una calidad higiénica que evite a todos el peligro de enfermedades.

Todos hemos escuchado hablar de enfermedades como la diarrea y otras de tipo gastrointestinal, las cuales se presentan no por buena o mala suerte, sino por cuestiones de falta de higiene al preparar los alimentos. Las manos y uñas esconden gérmenes que se multiplican en los alimentos y son los que pueden causar las enfermedades.

Las enfermedades transmitidas por alimentos afectan a la población más susceptible como son niños, ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas y se sabe que cerca de dos terceras partes de las epidemias por esta causa, ocurren por consumo de alimentos en restaurantes, cafeterías, comedores escolares y en las mismas viviendas.

3.5. Características generales del manual

- Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos, de acuerdo a las cifras que maneja la Organización Mundial de la Salud (OMS) constituyen uno de los problemas de salud más extendido en el mundo actual y son causa importante de reducción de la productividad y de ausencia laboral.

- ✚ Una lista grande de gérmenes como bacterias, virus y parásitos son los principales causantes de las diarreas, que son la manifestación más frecuente de este tipo de enfermedades que son transmitidos al hombre por medio del alimento o del agua contaminada.
- ✚ Es bueno tener en cuenta que las enfermedades que se describen adelante, no siempre se presentan tal cual acá se relata, ya que los síntomas pueden variar, dependiendo de la cantidad de alimento consumido, el estado de salud de la persona, la cantidad de bacterias o de toxina en el alimento y otros factores
- ✚ El personal dispondrá de sitios adecuados para informar las normas y procedimiento que debe de seguir para manipular alimentos, donde cuya preparación no afecte al consumidor final.

3.6. Importancia

La propuesta es fundamental para la venta de alimentos en este importante restaurante de la zona del malecon de Bahia de Caraquez, con esto se puede garantizar la venta de productos de primera calidad, y con las normas de inocuidad que determina los expertos en el tema de preparacion de alimentos para la venta al publico.

Los buenos hábitos del manipulador son fundamentales, por lo que las normas de higiene del personal como el lavado frecuente de las manos, evitar tocarse la cara, el pelo, manipular con guantes siempre limpios los alimentos cocidos o listos para consumir y el conservar los alimentos en frio cuando sea indicado, son las principales medidas de prevención que pueden ser adoptados por el manipulador,

3.7. Proyección de la oficina

Situación actual	Situación deseada
No se aplica una norma en la preparación de alimentos, los empleados no utilizan uniformes de manera continua que mejore el aspecto en la preparación de los alimentos, no se tiene una cultura de protección de los alimentos antes de su preparación final, por lo que es fundamental que el proceso de capacitación empiece para el personal que labora en la empresa de producción de alimentos.	Con el diseño de un manual de capacitación para manipuladores de alimentos para empleados del restaurante La Terraza, se pretende que mejore en todos los aspectos, en especial garantizando la inocuidad de los alimentos que se expenden a sus clientes frecuentes, con esta capacitación y con las claves para insertar alimentos de calidad, el aspecto de la misma cocina debe cambiar en el corto tiempo.

3.8. Factibilidad.

La propuesta de capacitación de sistemas de inocuidad presenta algunas alternativas que deben de mejorar en el corto tiempo la calidad de los alimentos que se expenden en el restaurante de forma general, por lo que es fundamental su aplicación inmediata una vez presentada a la Universidad y a los dueños y propietarios.

Su aplicación definitiva tiene aspectos generales de bajo costo que hacen de la misma la factibilidad necesaria para su puesta en marcha, en la actualidad el gobierno emprende proyectos certificados con cursos cortos que puedan hacer todos los servidores turísticos en el país, entre ellos el sector de la restauración que mueve algunos millones de dólares por producción a nivel nacional.

3.9. Descripción de la propuesta y su inserción en la empresa.

Se describen a continuación los pasos que se deben dar para aplicar la norma de gestión de la calidad, para este paso se usara 5 claves fundamentales que impiden que los microorganismos le infecten a usted y a otras personas cumpliendo las cinco claves para la inocuidad de los alimentos:

1. Mantenga la limpieza;
2. Separe alimentos crudos y cocinados;
3. Cocine completamente;
4. Mantenga los alimentos a temperaturas seguras; y
5. Use agua y materias primas seguras

3.10. Involucrados.

INVOLUCRADOS	PROPUESTA
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Universidad Laica Eloy Alfaro Extensión Bahía. ✚ Restaurante la terraza ✚ Clientes frecuentes ✚ Estudiantes de hotelería o pasantes ✚ Empleados internos de la empresa restaurante ✚ Clientes externos que son frecuentes ✚ Personal administrativo 	<p>Diseño de un manual de capacitación para manipuladores de alimentos para empleados del restaurante La Terraza</p>

3.11. Las 5 claves para mantener inocuidad en la cocina.

3.11.1. Clave 1, mantenga la limpieza



Información básica

- ◆ Lávese las manos antes de preparar alimentos y con frecuencia durante su preparación
- ◆ Lávese las manos después de ir al baño
- ◆ Lave y desinfecte todas las superficies y equipos usados en la preparación de alimentos
- ◆ Proteja los alimentos y las áreas de cocina de insectos, plagas y otros animales

Porque es importante este primer paso, aunque la mayoría de los microorganismos no provoca enfermedades, los microorganismos peligrosos están presentes ampliamente en el suelo, el agua, los animales y las personas. Estos microorganismos se encuentran en las manos, los paños de limpieza y los utensilios, especialmente las tablas de cortar, y el menor contacto puede conllevar su transferencia a los alimentos y provocar enfermedades de transmisión alimentaria.

3.11.2. Clave 2. Separe alimentos crudos y cocinados



Información básica

- ◆ Separe las carnes rojas, la carne de ave y el pescado crudos de los demás alimentos
- ◆ Use equipos y utensilios diferentes, como cuchillos y tablas de cortar, para manipular alimentos crudos
- ◆ Conserve los alimentos en recipientes para evitar el contacto entre los crudos y los cocinados

Los alimentos crudos, especialmente las carnes rojas, la carne de ave y el pescado y sus jugos, pueden contener microorganismos peligrosos que pueden transferirse a otros alimentos durante la preparación y conservación de los alimentos.

- ✚ La separación de los alimentos crudos y preparados proviene de la transferencia de microorganismos.
- ✚ La contaminación cruzada consiste en la transferencia de microorganismos de alimentos crudos a alimentos cocinados

- ✚ Examine los hábitos locales de manipulación y preparación de alimentos para determinar factores que pueden provocar la contaminación.

3.11.3. Clave 3. Cocine completamente.



Información básica

- ◆ Cocine completamente los alimentos, especialmente las carnes rojas, la carne de ave, los huevos y el pescado
- ◆ Hierva los alimentos como sopas y guisos para asegurarse de que han alcanzado los 70°C. En el caso de las carnes rojas y de ave, asegúrese de que los jugos sean claros y no rosados. Se recomienda el uso de un termómetro
- ◆ Recaliente completamente los alimentos cocinados

Con una cocción adecuada se pueden matar casi todos los microorganismos peligrosos. Se ha demostrado en estudios que cocinar los alimentos hasta que alcancen una temperatura de 70°C puede contribuir a garantizar su inocuidad para el consumo. Existen alimentos cuya cocción requiere una atención especial, como la carne picada, los redondos de carne asada, los trozos grandes de carne y las aves enteras.

3.11.4. Clave 4. Mantenga los alimentos a temperaturas seguras



Información básica

- ◆ No deje alimentos cocinados a temperatura ambiente durante más de 2 horas
- ◆ Refrigere lo antes posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente por debajo de los 5°C)
- ◆ Mantenga la comida muy caliente (a más de 60°C) antes de servir
- ◆ No guarde alimentos durante mucho tiempo, aunque sea en el refrigerador
- ◆ No descongele los alimentos a temperatura ambiente

Los microorganismos se pueden multiplicar con mucha rapidez si los alimentos se conservan a temperatura ambiente. A temperaturas inferiores a los 5°C, o superiores a los 60°C, el crecimiento microbiano se ralentiza o se detiene. Algunos microorganismos peligrosos pueden todavía crecer por debajo de los 5°C.

- ✚ Las prácticas de conservación varían enormemente. Familiarícese con las prácticas de conservación de alimentos en la zona y aborde las prácticas seguras de conservación.

- ✚ Indique los tiempos de conservación de los alimentos refrigerados habituales en su zona.
- ✚ Explore opciones diferentes a la refrigeración para bajar la temperatura (excavar un agujero, utilizar agua fría, etc.).
- ✚ Si la conservación segura no es viable, aluda a la posibilidad de obtener alimentos frescos y utilizarlos inmediatamente.

3.11.5. Clave 5. Use agua y materias primas seguras



CLAVE 5: USE AGUA Y MATERIAS PRIMAS SEGURAS

Información básica

- ◆ Use agua segura o trátela para que lo sea
- ◆ Seleccione alimentos sanos y frescos
- ◆ Elija alimentos procesados para su inocuidad, como la leche pasteurizada
- ◆ Lave la fruta, la verdura y las hortalizas, especialmente si se van a comer crudas
- ◆ No utilice alimentos caducados

Las materias primas, entre ellas el agua y el hielo, pueden estar contaminadas con microorganismos y productos químicos peligrosos. Se pueden formar sustancias químicas tóxicas en alimentos dañados y mohosos. El cuidado en

la selección de las materias primas y la adopción de medidas simples como el lavado y el pelado pueden reducir el riesgo.

El hervido, la cloración y la filtración son medios importantes de desactivar los patógenos microbianos, pero no eliminan las sustancias químicas nocivas.

Para desinfectar el agua:

- ✚ Calientela hasta que hierva;
- ✚ Añada entre 3 y 5 gotas de cloro a 1 litro de agua; o
- ✚ Elimine físicamente los patógenos con un filtro apropiado.

Recubrir los depósitos y otros receptáculos con mallas previene la reproducción de los mosquitos vectores del dengue.

3.12. Costos del proceso de aplicación de los instrumentos

Costo de capacitación			
Nº	Detalle	Costo Unitario	Costo Total
1	2 talleres de socialización	200	400
2	2 coffee break para 5 participantes	3,00	30
3	Hospedaje para 2 capacitadores	50	100
4	5 certificados	3	15
5	Alquiler de equipos audio visuales	50	50
6	Gastos de movilización	200	200
7	Imprevistos	150	150
Total de Gastos del taller			\$945,00

Tabla # 1. Presupuesto referencial
Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Vilma Márquez

3.13. Impacto de la aplicación de las 5 claves de la inocuidad

La aplicación de varias claves para el éxito en la preparación de los alimentos seguramente debe dar un giro fundamental en el restaurante donde se hizo el estudio, pues para esto el estudio permitió constatar que el establecimiento presentan resultados relativamente bueno en relación a los manipuladores de alimentos indicando el interés de los mismos por mantener un alto nivel de cuidados con sus empleados, pues éstos son responsables directos de la calidad y seguridad en la producción de alimentos.

Así, la aplicación de las Buenas Prácticas de Fabricación ejerce fundamental importancia en la calificación final de los productos y servicios ofrecidos. Los resultados revelaron que los manipuladores de alimentos en el restaurante en mención, necesitan un monitoreo constante de sus actividades para que los mismos se habitúen a las iniciativas de cuidado con los alimentos a fin de garantizar la calidad final del producto ofrecido.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Consideraciones y sugerencias para la empresa:

- ✚ La falta de seguridad en los alimentos que están libres de microorganismos peligrosos, puede afectar la calidad de los productos ofrecidos por el restaurante la terraza.
- ✚ Es necesario un adecentamiento en el área de preparación de alimentos por posibles sustancias químicas tóxicas en niveles que podrían provocar dolencias y/o enfermedades en los consumidores.
- ✚ Se observa la ausencia de buenas prácticas en los servicios de alimentación así como la creación e implementación del Manual de Buenas Prácticas para garantizar la calidad y la conformidad de los alimentos con la legislación sanitaria.
- ✚ Se requiere de certificaciones en cuanto a seguridad alimentaria a los clientes externos, elevando el nivel de calidad del establecimiento que trabajan con productos alimenticios de baja calidad.
- ✚ La falta de vigilancia constante de las acciones de los manipuladores de alimentos por parte de los dueños del restaurante, hacen que puedan bajar las ventas, por lo que es fundamental el entrenamiento y capacitación periódica para todo el personal de la cocina.

RECOMENDACIONES

- ✚ Se debe buscar mecanismos donde a la hora de adquirir productos para la preparación de alimentos, los mismos sean de primera calidad, esto será fundamental para la preparación de los alimentos que se expenden de forma diaria.
- ✚ Se recomienda hacer cambios en el lugar donde se preparan los alimentos, todo con el fin de mejorar la calidad de los alimentos que se presentan en el menú y esto acompaña al mejoramiento del local.
- ✚ Ubicar en las paredes de la cocina y de forma visual, los procedimientos que deben usar los empleados a la hora de manipular los alimentos para su buena conservación y posterior preparación.
- ✚ Se les sugiere al dueño buscar con los cambios, certificaciones de limpieza, inocuidad y garantía de alimentos que se expenden en el restaurante en el corto tiempo, esto mejora la imagen de la empresa de forma significativa.

Bibliografía

- 14001, I. (12 de 2016). *El personal de A&B*. Obtenido de La higiene en A&B:
<http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/19-higiene-del-personal-en-la-industria-alimenticia.html>
- 9001, I. (12 de 2016). *Blog sobre la gestion de la calidad*. Obtenido de
<http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/19-higiene-del-personal-en-la-industria-alimenticia.html>
- Calero, C. (12 de 2011). *Seguridad alimentaria en Ecuador*. Obtenido de
<http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52065.pdf>
- Campos, V. (1999). *Controle de qualidade total (no estilo japonês)*. Rio de Janeiro.
- Castelli, G. (2000). *Administração hoteleira*. Sao Paulo: Caxia.
- Castelli, G. (2000). *Excelência em hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Qualimar.
- Corazon, A. (12 de 2016). *La salud ocupacional*. Obtenido de
<http://corazonazul.org/blog/2013/02/24/la-salud-ocupacional-de-un-servicio-de-alimentos/>
- Dupon. (12 de 2016). *Equipo de proteccion para la produccion de alimentos*. Obtenido de <http://www.dupont.es/productos-y-servicios/personal-protective-equipment/chemical-protective-garments-accessories/uses-and-applications/food-processing-ppe.html>
- FAO. (12 de 2016). *Inocuidad alimentaria*. Obtenido de
<http://www.fao.org/docrep/007/j0776s/j0776s06.htm>
- Ginferrer, N. (14 de 12 de 2011). *Significado de normas alimentarias*. Obtenido de <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/normativa-legal/2011/08/29/202694.php>
- Giusepe, C. (2010). *La importancia del manipulador de alimentos de calidad*. Brazil.
- Lloyd, R. (14 de 12 de 2016). *ISO 22000*. Obtenido de
<http://www.lrqamexico.com/certificaciones/ISO-22000-Inocuidad-Alimentaria/>

- Menezes, P. (12 de 2016). *Estudio y perspectiva del turismo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300012
- Mezomo, F. (1994). Administração de serviços de alimentação. En *Gerente de alimentos y bebidas*. Sao Paolo: Manole.
- Nacional, C. (12 de 2016). *Ley de seguridad alimentaria*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/cl0112.pdf>
- Navarro, S. (2000). Treinamento para manipuladores de alimentos: enfoque nas técnicas de treinamento exemplificado com a lavagem das mãos. Sao Paolo.
- Perez, M. (12 de 2016). *El personal de A&B*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos95/gestion-b/gestion-b.shtml>
- Perez, M. (12 de 2016). *Personal de A&B*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos95/gestion-b/gestion-b.shtml>
- Tools, I. (12 de 2016). *Las normas que regulan la inocuidad*. Obtenido de <http://www.isotools.com.co/inocuidad-alimentaria-colombia/>

Anexos.

Cuadro N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	1	25%
Femenino	3	75%
Total	4	100%

Cuadro N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	3	75%
3 a 5 años	0	0%
Más de 5 años	1	25%
Total	4	100%

Cuadro N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	0	0%
30 a 50 años	3	75%
De 50 en adelante	1	25%
Total	4	100%

Cuadro N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	100%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Desconoce	0	0%

Total	4	100%
--------------	----------	-------------

Cuadro N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si conozco	0	0%
No conozco	4	100%
Total	4	100%

Cuadro N° 6

Alternativas	5		4		3		2		1		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Variedad del producto	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Sabor del producto	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Precio del producto	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Calidad del producto	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Calidad del servicio	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%

Cuadro N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seguro que si	4	100%
Seguro que no	0	0%
No estoy seguro	0	0%
Total	4	100%

Cuadro N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Cuadro N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Cuadro N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Servicios	0	0%
Imagen	3	75%
Ambiente	1	25%
Menú	0	0%
Otros	0	0%
Total	4	100%

Anexo 2.

Cuadro N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	22	69%
Femenino	10	31%
Total	32	100%

Cuadro N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Residente	14	44%
Turista nacional	16	50%
Turista extranjero	2	6%
Total	32	100%

Cuadro N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	16	50%
30 a 50 años	12	38%
De 50 en adelante	4	13%
Total	32	100%

Cuadro N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	44%
Bueno	16	50%
Malo	2	6%
Pésimo	0	0%
Total	32	100%

Cuadro N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
El servicio	8	25%
La comida	10	31%
La accesibilidad	2	6%
El precio	8	25%
Ninguno	4	13%

Total	32	100%
--------------	-----------	-------------

Cuadro N° 6

Alternativas	5		4		3		2		1		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Variedad del producto	14	43	6	19	8	25	4	13	0	0	32	100
Sabor del producto	12	38	8	25	8	25	2	6	2	6	32	100
Precio del producto	16	50	8	25	4	13	2	6	2	6	32	100
Calidad del producto	16	50	2	6	10	32	2	6	2	6	32	100
Calidad del servicio	18	55	6	19	4	13	4	13	0	0	32	100

Cuadro N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seguro que si	18	56%
Seguro que no	0	0%
No estoy seguro	14	44%
Total	32	100%

Cuadro N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	14	44%
Buena	14	44%
Regular	4	13%
Mala	0	0%

Muy mala	0	0%
Total	32	100%

Cuadro N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	44%
No	18	56%
Total	32	100%

Cuadro N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Servicios	4	13%
Imagen	6	19%
Ambiente	6	19%
Menú	4	13%
Otros	12	38%
Total	32	100%

Anexo 3.



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Encuesta aplicada a los clientes del Restaurante "La Terraza" de Bahía de Caráquez de Bahía de Caráquez

INSTRUCCIONES: LEA DETENIDAMENTE Y MARQUE CON UNA (X) DENTRO DEL CUADRO LA OPCIÓN QUE CONSIDERE CORRECTA Y LLENE SEGÚN LA PREGUNTA.

1 GENERO:			<input type="checkbox"/> MASCULINO	<input type="checkbox"/> FEMENINO
2 ¿USTED ES?				
<input type="checkbox"/> RESIDENTE	<input type="checkbox"/> TURISTA NACIONAL	<input type="checkbox"/> TURISTA EXTRANJERO		

3 ¿EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA USTED?						
<input type="checkbox"/>	DE 18 A 30 AÑOS	<input type="checkbox"/>	DE 30 A 50 AÑOS	<input type="checkbox"/>	DE 50 EN ADELANTE	
4 ¿Los alimentos que usted se sirvió en el restaurante le parecieron:?						
<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Pesimo	<input type="checkbox"/>		
5 ¿POR QUÉ RAZÓN USTED PREFERE A LA TERRAZA EN RELACIÓN A LA COMPETENCIA?						
<input type="checkbox"/>	EL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	LA ACCESIBILIDAD	<input type="checkbox"/>	NINGUNO	
<input type="checkbox"/>	LA COMIDA	<input type="checkbox"/>	EL PRECIO	<input type="checkbox"/>		
6 POR FAVOR VALORE DEL 1 AL 5 (donde 5 es excelente y 1 es malo) LOS SIGUIENTES ASPECTOS GENERALES DE LA TERRAZA". (marque con una X)						
ASPECTOS GENERALES		5	4	3	2	1
VARIEDAD DEL PRODUCTO						
SABOR DEL PRODUCTO						
PRECIO DEL PRODUCTO						
CALIDAD DEL PRODUCTO						
CALIDAD DEL SERVICIO						
7 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS ALIMENTOS SERVIDOS EN LA TERRAZA SON SEGUROS?						
<input type="checkbox"/>	SEGURO QUE SI	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	NO ESTOY SEGURO/A	
<input type="checkbox"/>	SEGURO QUE NO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
8 COMO LE PARECIÓ A USTED EL AMBIENTE GENERAL DEL RESTAURANTE?						
<input type="checkbox"/>	MUY BUENA	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input type="checkbox"/>	MUY MALA	
<input type="checkbox"/>	BUENA	<input type="checkbox"/>	MALA	<input type="checkbox"/>		
9 USTED SE HA ENFERMADO POR COMER FUERA DE SU CASA ALGUNA VEZ?						
<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		

10	¿USTED LE HARIA ALGUNA MEJORA AL RESTAURANTE DONDE HOY SE SIRVIO Y EN QUE AREA?		
	SERVICIOS	AMBIENTE	OTROS
	IMAGEN	MENU	CUAL: _____

Anexo 4.



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHIA DE CARAQUEZ
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Encuesta aplicada a **empleados** restaurante "La Terraza" de Bahía de Caráquez de Bahía de Caráquez

INSTRUCCIONES: LEA DETENIDAMENTE Y MARQUE CON UNA (X) DENTRO DEL CUADRO LA OPCIÓN QUE CONSIDERE CORRECTA Y LLENE SEGÚN LA PREGUNTA.

1	GENERO:	MASCULINO	FEMENINO	
2	¿Cuánto tiempo lleva laborando en el restaurante?	1 a 3 años	de 3 a 5 años	mas de 5 años
3	¿EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA USTED?	DE 18 A 30 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	DE 50 EN ADELANTE
4	¿Los alimentos que usted prepara son:?	Excelente	Malo	Desconoce
		Bueno	Pesimo	
5	¿CONOCE USTED LO QUE ES UNA NORMA DE INOCUIDAD?	SI CONOSCO	NO CONOSCO	

6 POR FAVOR VALORE DEL 1 AL 5 (donde 5 es excelente y 1 es malo) LOS SIGUIENTES ASPECTOS GENERALES DE LA TERRAZA". (marque con una X)

ASPECTOS GENERALES	5	4	3	2	1
VARIEDAD DEL PRODUCTO					
SABOR DEL PRODUCTO					
PRECIO DEL PRODUCTO					
CALIDAD DEL PRODUCTO					
CALIDAD DEL SERVICIO					

7 ¿LOS ALIMENTOS SERVIDOS EN LA TERRAZA SON SEGUROS?

<input type="checkbox"/>	SEGURO QUE SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NO ESTOY SEGURO/A
<input type="checkbox"/>	SEGURO QUE NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

8 CONOCE USTED SI LOS CLIENTES SE HAN ENFERMADO POR COMIDA CONTAMINADA?

<input type="checkbox"/>	MUY BUENA	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input type="checkbox"/>	MUY MALA
<input type="checkbox"/>	BUENA	<input type="checkbox"/>	MALA	<input type="checkbox"/>	

9 LE GUSTARIA RECIBIR CAPACITACION SOBRE NORMAS DE INOCUIDAD?

<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
--------------------------	----	--------------------------	----

10 ¿USTED LE HARIA ALGUNA MEJORA AL RESTAURANTE DONDE LABORA EN QUE AREA?

<input type="checkbox"/>	SERVICIOS	<input type="checkbox"/>	AMBIENTE	<input type="checkbox"/>	OTROS
<input type="checkbox"/>	IMAGEN	<input type="checkbox"/>	MENU	CUAL: _____ _____	