



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

**“Aplicación de un Sistema de Control y Seguridad Alimentaria
en empresas gastronómicas de la Ciudad de Manta.”**

Autor: González Sánchez Anthony Steven

Tutor: Lic. Emil Viera Manzo. Mgs

Manta, Manabí

2019

**CERTIFICACION DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE
TITULACION**

El tribunal Evaluador certifica:

Que el trabajo de fin de carrera, titulado” **APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA EN EMPRESAS GASTRONÓMICAS DE LA CIUDAD DE MANTA**” ha sido realizado y concluido por el señor, Anthony Steven Gonzalez Sanchez, el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo0 referente a la investigación y diseño, que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevada a cabo

Para dar testimonio y autenticidad

Firmamos

Lic. Luis Reyes Chavez,Mg.

**DECANO DE LA FACULTAD DE
HOTELERIA Y TURISMO**

Lic. Jessica Mendoza.

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Lic. José Vicente Becerra.

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Lic. Emil Viera Manzo. Mgs.

**DOCENTE TUTOR DE
TITULACIÓN**

Anthony Steven Gonzalez Sánchez.

GRADUADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios, por darme el conocimiento y las fuerzas necesarias para continuar en todo mi proceso de formación profesional.

A mis padres quienes me ha impulsado a seguir con mi carrera universitaria, convirtiéndose en mi motor, a los que les debo la vida, las ganas, las fuerzas, le dedico este proyecto, mi título a obtener, y todos los logros de mi vida.

A mi hermano, mi primer verdadero y único amigo, a pesar de estar alejado de la familia por seguir sus sueños, fue parte primordial para mantenerme con los deseos de superación, siendo un apoyo primordial transformándose en un ejemplo el cual deseo seguir y completar mis metas como él lo está haciendo.

A mis compañeros que a lo largo de estos años se han convertido en soporte, y apoyo en la carrera.

Y, por último, pero no menos importante a mis maestros que gracias a sus conocimientos se me ha hecho posible realizar este proyecto de investigación y completar todas las asignaturas, para obtener mi título.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por mi tutor que ha sido pieza fundamental para la elaboración de este proyecto de investigación. Al personal administrativo de la Facultad de Hotelería y Turismo, por su tiempo y dedicación. De igual modo se agradece a los participantes en este proyecto por su disposición, ya que sin ellos no se hubiera podido recoger los datos necesarios en este estudio.

Tabla de contenido

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 HIPÓTESIS	16
1.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	16
1.5 OBJETIVO GENERAL	16
1.6 OBJETIVO ESPECIFICO	16
2. CAPÍTULO I	17
2.1 MARCO TEÓRICO	17
3. CAPÍTULO II	28
3.1 DISEÑO METODOLOGIA	28
4.1 RESULTADOS	29
5. RESULTADOS DE APLICACIÓN DEL SISTEMA	41
6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
7. CONCLUSIÓN	62
8. RECOMENDACIONES	63
ANEXOS	64
ANEXO 1 Encuesta	64
ANEXO 2 Entrevista	66
ANEXO 3 Cuadros Comparativos	68
BIBLIOGRAFÍA	74

RESUMEN

El turismo es considerado una actividad económica que reúne un sin número de elementos los cuales aportan al desarrollo de un país, así mismo la calidad del servicio en empresas turísticas es un punto clave para satisfacer las expectativas de los clientes. La aplicación de sistemas y controles de seguridad alimentaria en empresas hoteleras y restaurantes garantiza la calidad y aseguran el éxito de las entidades, el objetivo de la investigación es aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria basado en la HACCP en las cabañas restaurantes del parque del marisco ciudad de Manta, la metodología que se aplicó fue descriptiva, cualitativa donde se emplearon técnicas como la observación, encuesta y entrevista, a trabajadores y propietarios de los restaurantes del sector en estudio. Los resultados reflejaron que existe un nivel medio bajo de conocimiento sobre sistema de control y seguridad alimentaria, se encontraron falencias a la hora de aplicar el sistema HACCP que regularmente se subsanaron durante el proceso de aplicación y evaluación del mismo. Finalmente se verificó el estado inicial, intermedio y final de los restaurantes, donde se identificó una mejora continua en los procesos y procedimientos en estos establecimientos.

ABSTRACT

Tourism is considered an economic activity that brings together a number of elements that contribute to the development of a country, as well as the quality of service in tourism companies is a key point to meet customer expectations. The application of food safety systems and controls in hotel and restaurant companies guarantees quality and ensures the success of the entities, the objective of the investigation is to apply a food safety control and system based on the HACCP in the restaurant cabins of the park of the seafood city of Manta, the methodology that was applied was descriptive, qualitative where techniques such as observation, survey and interview were used, has workers and owners of the restaurants of the sector under study. The results showed that there is a low average level of knowledge about the food safety control and system. Failures were found when applying the HACCP system that was regularly corrected during its application and evaluation process. Finally, the initial, intermediate and final state of the restaurants was verified, where a continuous improvement in the processes and procedures in these establishments was identified.

1. INTRODUCCIÓN

La literatura económica ha asumido definitivamente que el turismo es una opción positiva para el desarrollo económico, especialmente por su capacidad para difundir efectos en cadena sobre el conjunto de la economía a través del multiplicador del gasto turístico. No obstante, es cierto que este hecho no se produce siempre y en cualquier circunstancia, sino que el territorio receptor de la actividad turística debe reunir una serie de condiciones y el proceso de desarrollo debe responder a un modelo adaptado a sus especiales circunstancias. (Fernández, 2008). Existen realidades que en materia de turismo deben desnudarse. Una de ellas es preguntarse si son o no los premios equivalentes al flujo turístico que recibe la nación o si, por el contrario, cada estatuilla que posiciona al país como un destino predilecto sirve como un indicador para medir lo que sucede o lo que es necesario cambiar en las políticas nacionales en materia de turismo. Los 1,4 millones de visitas al año, en promedio, muestran que aún falta mucho para que el Ecuador se convierta en un país desarrollado en materia de turismo. Esta correlación estadística del número de visitas no coincide con los premios recibidos. (Carillo, 2017), permite conocer el desarrollo efectuado en el país basado en el turismo existiendo la presencia de llevar a cabo actividades en distintas áreas y el gozo de ofrecer diferentes tipos de destinos; tanto naturales como playas, ríos, lagos, etc; sin de lado los atractivos artificiales, con la mezcla de ambos se busca saciar el deseo de gozo y relajación de los turistas.

La actividad de realizar turismo engloba varios sectores como el público y privado incluyendo un sinfín de servicios hospedaje, alimentación, entretenimiento entre otros; se cuenta con un plus las artesanías permitiendo la creación de hermosas figuras con materiales naturales reflejando la destreza de los lugareños, impulsando un nuevo nicho de mercado generando ingresos y aumentando el nivel de empleo. Al incluirle un mayor valor al área turística reflejaría un mayor incremento de los ingresos, aumentando las plazas de trabajo de manera directa como indirecta.

La combinación de los aspectos internos de los propios destinos turísticos, junto a los cambios del entorno, inciden un aumento de la competencia entre destinos que tratan de desarrollar estrategias competitivas. La mejora de los niveles de competitividad necesita de la segmentación para dar respuesta, por una parte, a una mayor competencia en precios en los mercados turísticos, y por otra, a la aparición de una demanda de servicios cada vez más personalizada, donde el turista diseña su tiempo de ocio. (Collado, 2007)

Al incrementar la demanda los sectores turísticos se ven la labor de mejorar sus servicios, en el área hotelera se lleva a cabo una división en distintas categorías de alojamiento como; hoteles, hostales, resort, entre otros y en la restauración podemos encontrar: bares, cafeterías, comedores, etc. Existe la presencia de un alto nivel de turistas en busca de satisfacer su apetito por medio de la gastronomía Manteña, esta misma búsqueda es un motor para el mejoramiento de la prestación de los servicios reflejando un mayor interés en el momento de la manipulación y cuidado de la materia prima con el propósito de evitar daños a los comensales, desde la perspectiva de José Luis Armendáriz(2012) expresa que los alimentos están expuestos a una serie sucesiva de riesgos de contaminación en cualquiera de las fases de producción, no serviría de nada un estricto cuidado de alimentos si en una de las fases el cuidado es mínimo y la posibilidad de contaminación es alta, desde el momento de adquisición hasta la preparación en control debe ser del mismo nivel de importancia, cualquier desvío producido por un tratamiento o manipulación incorrecta puede acarrear un peligro hacia el consumidor.

La normativa europea cuenta con una serie de disposiciones aplicadas a la producción de los alimentos:

- Cuidado en el transporte de los alimentos.
- Respectivo almacenaje de los alimentos adquiridos.
- Evitar contacto de carnes con hortalizas, cada elemento tendrá u lugar respectivo.

A pesar de contar con herramientas para evitar algún tipo de daño o contaminación de los alimentos aún se presenta un leve porcentaje de daño por:

- Golpes o abolladura resultados de un mal transporte o manejo de los alimentos.
- Contaminación por agentes externos.
- Mala conservación en el frigorífico.

La autoridad encargada de verificar y evaluar la calidad del servicio de todas las instituciones que ofrecen servicios de hospedaje como de alimentación es el Ministerio De Turismo. Como ente rector, lidera la actividad turística en el Ecuador, desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control. Fue creado el 10 de agosto de 1992 por el presidente Sixto Durán-Ballén con el nombre de "Ministerio de Información y Turismo", nombrando a Pedro Zambrano Izaguirre como primer ministro de la cartera, su misión es fomentar la competitividad turística mediante procesos participativos y concertados, posicionando a la actividad turística como eje estratégico del desarrollo económico en Ecuador mediante un modelo de gestión descentralizada, efectiva y eficiente. Uno de los puntos el cual refleja un favorable nivel turístico en el área hotelera como gastronómica es el cantón Manta, presentando un avance positivo en las cadenas hotelera, la inauguración de un de la nueva terminal portuaria, según (Mauricio Franco, 2017) la ciudad de Manta es el puerto turístico, marítimo y pesquero más importante y de mayor proyección internacional del Ecuador. En este destino se puede disfrutar del sol y la brisa del mar, cuenta con un ambiente ideal para deleitarse en la playa donde se puede practicar deportes acuáticos como velerismo, pesca deportiva, surf, kitesurfing y degustar su gastronomía típica principalmente a base de mariscos frescos. En este Puerto se pueden desarrollar diferentes tipos de turismo como: ecoturismo, sol y playa, gastronómico, aventura, cultural, religioso y de reuniones. Cuenta con 14 playas ubicadas en zonas urbanas y rurales entre las que sobresalen: El Murciélago, San Lorenzo, Barbasquillo, San Mateo, Santa Rosa, Tarqui, Santa Marianita; además cuenta con El Refugio de Vida Silvestre Marino Costera Pacoche; dando

como resultado un flujo continuo de los turistas hacia la ciudad, la oferta turística brindada hacia los turistas es amplia por medio de la unificación de bienes y servicios se busca satisfacer la demanda turística, ahora se está impulsando la presencia de rutas tanto gastronómicas como también de artesanías uno de los ejemplos es la creación de la ruta Pueblos Mágicos, la propuesta presenta ciertas dificultades como la pérdida de la línea del tiempo y de la selección de lugares pero el proceso de investigación es la clave del éxito, Manta posee una oferta turística clara vendiéndose como un destino de sol y playa sin dejar de lado el alto nivel gastronómico proporcionado por la comunidad local, actualmente el cantón cuenta con un total de 189 restaurantes ofreciendo una variedad gastronómica, introduciendo en el mercado nuevos productos; información obtenida del catastro.

El lograr aplicar una adecuada manipulación de los alimentos no es simplemente una opción a pensar es una obligación con el fin de ofrecer seguridad en la preparación de los alimentos, Manta se encuentra en una zona dedicada a la actividad comercial, industrial, pesquera, turística y bancaria; hacia el norte, a lo largo del Malecón se encuentran las cadenas hoteleras además de estar concentrada la zona comercial, según (Mauricio Franco, 2017) en el año 2010 se generaron hasta 10.000 plazas de trabajo. En la zona urbana, en la parroquia Manta, se encuentra la mayor presencia de oferta de servicios turísticos y en la parroquia Tarqui cuenta con sitios importantes de comercialización de productos provenientes de la pesca. Como explica (Maribona, 2012) las tendencias gastronómicas cambian muy deprisa. Los nuevos hábitos sociales imponen también nuevos hábitos en la forma de comer. De los restaurantes serios y formales pasamos a modelos diferentes que se basan sobre todo en tres variables: más informalidad, menos tiempo y precios más asequibles. El público rompe con la rigidez de una sala, con la formalidad que esta impone, y en muchas ocasiones prefiere otro estilo, alejado de una carta que casi obliga a elegir una entrada, un plato principal y un postre, en muchos lugares se toma la idea tener un tema familiar conocidas como cenas de estilo informal, ofrecen entradas de precios moderados a partir de menús que ofrecen una combinación de cocinas clásicas, individualizadas con salsas exclusivas u otros ingredientes culinarios. Las cenas de estilo familiar pueden ser de diferentes temas, Los

restaurantes de estilo familiar ofrecen servicio de mesa, platos no desechables, mientras se mantiene el menú a un precio moderado.

La adecuada manipulación de los alimentos es una herramienta necesaria en efecto, en todas las fases de la cadena alimentaria, se realizan diferentes actividades de manipulación, es esencial que las mismas sean efectuadas por medio de procedimientos y mecanismos que garanticen su inocuidad y seguridad, destacando el papel central que tienen:

ISO 9001: La norma ISO 9001 de sistemas de gestión es una guía que proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto. (España, 2016)

La certificación ISO 9001 SGC le ayuda a transmitir:

- Compromiso a sus accionistas
- Reputación de su organización
- Satisfacción de cliente
- Ventaja competitiva

BPM: Son una serie de prácticas y procedimientos que se encuentran incluidos en el Código Alimentos Argentino (CAA) desde el año 1997 -por lo que son obligatorias para los establecimientos que comercializan sus productos alimenticios en el país- y que son una herramienta clave para lograr la inocuidad de los alimentos que se manipulan en nuestro país. Aunque está bien establecido- la normativa nacional e internacional lo reconocen taxativamente- que los elaboradores son los principales responsables por la inocuidad de los alimentos que producen, también debemos considerar que la Autoridad Sanitaria cumple un rol fundamental, con obligaciones bien claras en este sentido. Y esta responsabilidad se extiende además hasta el consumidor.

Puntos Críticos de Control (HACCP) y las pautas de Manipulación Segura de Alimentos. Contrariamente, la ausencia y/o carencia de las medidas referidas son, generalmente, las causas de un sin número de eventos de peligros/riesgos

y de causa de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA), los cuales se constituyen como eventuales problemas para la salud de los consumidores de alimentos.

Manta se refleja como una fuerte potencia turística, para lograr alcanzar nuevos grupos de turistas es necesario aumentar los niveles de control y seguridad alimentario con el propósito de evitar afectaciones negativas hacia los turistas; la calidad en los servicios reflejara el interés de los propietarios y trabajadores.

Sistema ecuatoriano de calidad se creó en 2007 —bajo el nombre de Organismo de Acreditación Ecuatoriano, como uno de los componentes clave de la infraestructura de calidad nacional. El cuerpo legal que contiene el conjunto de normas y principios que rigen la calidad en el país es la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, publicada en Registro Oficial el 22 de febrero de 2007. Según lo establece esta ley y su respectivo reglamento, el Ministerio de Industrias y Productividad, MIPRO, es la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de Calidad. El ministro de Industrias o su representante es quien preside el Comité Interministerial de Calidad (CIMC), el cual da lineamientos y políticas al Sistema de Calidad. También forman parte del CIMC los representantes de los ministros Coordinador de la Producción, Ambiente, Turismo, Agricultura, Salud, Transporte y Electricidad.

El ARCSA Es el organismo técnico encargado de la regulación, control técnico y vigilancia sanitaria de los siguientes productos: alimentos procesados, aditivos alimentarios, agua procesada, productos del tabaco, medicamentos en general, productos nutracéuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos y productos dentales; dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico, productos higiénicos, plaguicidas para uso doméstico e industrial, fabricados en el territorio nacional o en el exterior, para su importación, exportación, comercialización, dispensación y expendio, incluidos los que se reciban en donación y productos de higiene doméstica y absorbentes de higiene personal, relacionados con el uso y consumo humano; así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario establecidos en la Ley Orgánica de Salud y demás normativa aplicable, exceptuando aquellos de servicios de salud públicos y privados

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

Ecuador presenta al mundo una belleza sin igual desde diferentes perspectivas, el turismo se ha convertido en un punto para el desarrollo de la comunidad, el país cuenta con un sin fin de lugares para el gozo de los turistas, no solamente se basa simplemente en una sola actividad, el desarrollo y el deseo de la superación de las comunidades fueron los pilares para el impulso del turismo.

Se cuenta con una gran cantidad de destinos, desde reservas naturales con el fin de contemplar la belleza del medio ambiente algo tan simple pero sin comparación, se cuenta con destinos para efectuar deportes extremos, playas entre otros; Manabí es una de las provincias que presenta un alto nivel de visitas turísticas reflejando un 80% de ocupación en el feriado de carnaval 2018; el Cantón Manta presenta altas visitas al contar con 14 playas ideales para la práctica de deportes náuticos, tabla, vela, surf y pesca deportiva. Lugares magníficos para que los turistas nacionales y extranjeros se diviertan al son de las olas y la arena, además de la variedad de comida típica y artesanías, se cuenta además con el terminal portuario transformando a Manta en un punto internacional para el arribo de cruceros a nivel internacional en octubre de 2017 a julio de 2018, arribaron un total de 21 cruceros.

Esto permitió ser un punto para aumentar la afluencia de turistas, resultando un incremento de los niveles de ingresos beneficiando a los restaurantes del Cantón, en la actualidad en base al catastro turístico 2019 del Mintur en la ciudad de Manta ofrece un total de 169 restaurantes de diferentes categorías: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta ofreciendo platillos elaborados con productos típicos de la zona, al efectuar la labor de preparar alimentos la entidad debe de realizar una correcta manipulación de los mismos, desde el punto de recibir y elaborar los alimentos el control debe ser óptimo para ofrecer un servicio de calidad.

El problema se encuentra relacionado con diferentes puntos a tratar; tomando como iniciativa la calidad del control aplicada a los alimentos que son manipulados constantemente para transformarlos en el producto final. Como

debilidad se refleja una falta de conocimientos y aplicación sobre sistemas de control y normas para el cuidado de los alimentos.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo fortalecer la seguridad alimentaria del sector Parque del Marisco?

1.3 HIPÓTESIS

- El aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria en las cabañas restaurantes de Parque del Mariscos permitirá la disminución de los niveles de contaminación ocasionados por una mala manipulación, ofreciendo una mejoría en la calidad del servicio.

1.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE DEPENDIENTE:

Niveles de conocimientos en el control y cuidado de los alimentos.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Estudio e implementación de sistemas de control de alimentos.

1.5 OBJETIVO GENERAL

Aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria basada en la HACCP en las cabañas restaurantes de Parque del Mariscos.

1.6 OBJETIVO ESPECIFICO

El trabajo cuenta con el respectivo sustento y justificación reflejado en la bibliografía sobre conceptos, definiciones de gestión de alimentos y el respectivo proceso de control. El análisis servirá de para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Investigar sobre sistema HACCP y su aplicación en empresas gastronómicas. Al obtener la información se procede a:
- Analizar las pautas e indicadores del sistema HACCP referido a su aplicación en restaurantes. Finalizando con:
- Establecer un sistema de control y seguridad alimentaria en las cabañas del Parque del Marisco.

2. CAPÍTULO I

2.1 MARCO TEÓRICO

La palabra gastronomía (del griego gaster, “vientre” o “estómago” y nomos “distribuir”, “gobernar” o “arreglar”) significa simplemente, en el mundo de los amantes de la buena mesa, el arte del buen comer que son:

- 1) Arte de preparar una buena comida.
- 2) Afición a comer regaladamente.

Tal término fue empleado por primera vez, referido a la comida, por el poeta trágico y estupendo cocinero del siglo IV a.C. Arquéstrato de Gela en su poema Gastronomía o Hedypatheia, según nos consta por el escritor griego Ateneo de Naucratis (también llamado “Atenaio”, nacido en Naucratis, centro comercial griego en el Bajo Egipto, alrededor del año 200 d.C.), quien transcribió unos cientos de versos de ese poema en su obra Dipnosofistas (Deipnosophistai), más conocido como El convite de los sofistas, El banquete de los sabios o El banquete de los eruditos. (Castellví, 2010)

Uno de sus inicios se encuentra en la antigua roma la cocina evoluciono de la frugalidad de la época republicana, basada en vegetales, legumbres y cereales, a la riqueza de la época imperial, donde se importaban numerosos alimentos de países extranjeros, con gran influencia de la cocina griega, los romanos practicaban la avicultura y la psi cultura, como también la elaboración de embutidos y perfeccionaron las técnicas relacionadas con el vino y el aceite, solían cocinar con especias y hierbas aromáticas mezclaban lo dulce y salado, dieron una gran importancia a la presentación de la comida y acto de comer, dando fama a lo banquetes (Ordoñez, 2005), refleja el desarrollo de la cocina con diferentes cambios provenientes de la antigua Roma y de su influencia en la bases de la gastronomía actual, no todo empezó de un solo punto se presentó la interacción de diferentes culturas unificando recetas creando nuevos caminos.

La cultura culinaria fue un área ignorada hasta hace poco. Sin embargo, dicha cultura es siempre la parte más antigua relacionada a la tradición, las cocinas es

un lugar donde se mezclan muchas identidades diferentes de una sociedad y se sienten más los sentimientos nacionales son un espejo de los estilos de vida cotidiana, creencias religiosas, hábitos, tradiciones y costumbres. Los cambios en el estilo de comer en las sociedades y el aumento del valor de comer socialmente han sido una de las razones de los movimientos en las actividades turísticas (Umit Sormaz, 2016).

El turismo es un fenómeno social con menos de cien años de antigüedad. En comparación con otras actividades, el turismo ha sufrido muchos cambios y a gran velocidad, lo que ha provocado la transformación de sociedades, economías, paisajes y todos aquellos elementos de los que forma parte. A pesar de su juventud, el turismo tiene una fuerte repercusión económica, política, social y cultural en las sociedades. Como dice Jafari, posiblemente pocas industrias se hayan desarrollado tan rápido como el turismo. (Sobrado, 2018). El turismo gastronómico se transformó en un componente para el rápido crecimiento de los atractivos turísticos, los países se han centrado en aprovechar su riqueza gastronómica generando un desarrollo turístico, los turistas actualmente presentan el saciar sus deseos de experimentar los gustos locales los centros de hospedaje al referirnos hacia los hoteles se han centrado en preparar el terreno para el desarrollo del turismo centrado en la gastronomía. Según (Umit Sormaz, 2016) las empresas de turismo que se dieron cuenta de la importancia para el turismo gastronómico otorgado por turistas locales y extranjeros han presentado los factores gastronómicos en sus instalaciones. Por lo tanto, se garantiza que, para captar la atención de la gastronomía, el turismo debe gestionarse en coordinación con todas las fundaciones relacionadas con el turismo y las organizaciones de la sociedad civil y con el estímulo de los ministerios pertinentes. Además, los promotores de turismo gastronómico deben realizar las actividades promocionales de manera mensurable.

Los diferentes destinos turísticos se encuentran en una constante competencia, la cultura local se ha convertido en una ventaja competitiva y en un recurso invaluable de nuevos productos y servicios para atraer y cautivar a los turistas. Según (Vinerean, 2013). El interés en la gastronomía y las cocinas locales ha aumentado no solo ha tenido un impacto en los ingresos del turismo, sino que brinda contribuciones sociales y económicas a la comunidad local. Los intereses

de las personas en la calidad de los alimentos, la necesidad de una agricultura sostenible debido a preocupaciones ecológicas, preocupaciones de salud y nutrición, acceso a información más amplia sobre alimentos y bebidas, tienen un impacto en las expectativas y el comportamiento de compra de los turistas. La mejora del turismo gastronómico parece ser una de las herramientas más poderosas para apoyar al desarrollo. Para (Sahin, 2015) la cultura culinaria de una sociedad también está relacionada con sus estilos de vida. En la cocina de cada país, la estructura, preparación y cocción de alimentos, equipos y utensilios de cocina muestran grandes diferencias. En el mundo del desarrollo del turismo se investiga, se ve que la "gastronomía" tiene un papel importante en la comercialización de destinos turísticos. Las desventajas gastronómicas que pertenecen a los destinos son muy utilizadas en las actividades de comercialización, la demanda de nuevos productos que se comercializan y se ofrecen a los turistas. La cultura gastronómica de un país es uno de los factores más importantes para que los turistas los visiten.

Los alimentos hacia el turismo se ven desafiados por el énfasis en las complicaciones y los impedimentos que experimentan los turistas en la esfera culinaria de destinos desconocidos o incluso cuando se sienten atraídos por la cocina local. Para (Erik Cohen, 2004) es de importancia el discutir sobre los estándares de higiene, las consideraciones de salud, las brechas de comunicación y el conocimiento limitado de los turistas sobre la cocina local, mientras que se cuestiona el papel de los restaurantes étnicos en el hogar para preparar a los turistas para la comida en el extranjero. Se describen las diversas formas en que los establecimientos culinarios median entre los turistas y la cocina local. Se consideran la autenticidad de los platos en tales establecimientos y las variedades de experiencia culinaria.

Existe diferentes tipos de lugares para degustar los alimentos, en Ecuador por parte (Turismo, 2018) después de 29 años expidió el nuevo Reglamento de Alimentos y Bebidas, mismo que deroga la resolución 172 de 24 de noviembre de 1989 bajo la cual se ha venido regulando a la actividad turística de alimentos y bebidas.

El nuevo Reglamento, firmado por el ministro Enrique Ponce De León, clasifica a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas en siete categorías:

cafeterías, bares, restaurantes, discotecas, establecimientos móviles, plazas de comida y servicios de catering.

La normativa está enfocada en tres pilares fundamentales: mejorar la calidad en el servicio, infraestructura y en las buenas prácticas de manufactura, el mencionado instrumento legal tiene como objeto “regular, clasificar, categorizar controlar y establecer los requisitos para la actividad turística de alimentos y bebidas a nivel nacional. “Al aplicarse la división de lugares que ofrecen alimentos y bebidas, uno de ellos los restaurantes se dividen en diversas opciones relacionados a factores sociales, al requerimiento por parte de la comunidad y sin olvidar la presencia de turistas tanto locales como extranjeros; en estos tipos tenemos.

Restaurantes gourmet: Ofrecen platillos a personas aficionadas a comer manjares delicados.

Restaurantes de especialidades: Con una variedad limitada o estilo de cocina. Estos establecimientos muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros posibles.

Restaurante familiar: Uno de los más abundantes ofreciendo alimentos sencillos a un precio al alcance de todos y uno de los puntos característicos es su accesibilidad dirigidas a las familias.

Incluyendo una breve clasificación a los tipos de alimentos preparados por lo establecimientos como:

- Vegetarianos.
- De pescados y mariscos.
- De carnes rojas.
- De aves.

Los restaurantes además de satisfacer la necesidad de sus comensales, se debe de buscar una mejoría en la calidad del servicio ofrecido, esto es un factor el cual diferenciara un lugar de otro basándose desde el nivel de calidad y del servicio.

El entorno actual se encuentra dominado por un mercado competitivo, convirtiéndolo en un elemento indispensable en toda empresa reflejado en el

mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y los productos que ofrece, como una de las garantías que le asegure el incremento o sostenibilidad de su ventaja competitiva, para (Díaz, 2017) la globalización, la calidad en el servicio se ha convertido en un requisito imprescindible para competir entre organizaciones industriales y comerciales de cualquier parte del mundo, pues el impacto que tiene en los resultados (tanto en el corto como en el largo plazo), es primordial para el desarrollo y subsistencia de las organizaciones involucradas en este tipo de procesos. La necesidad de llegar a satisfacer la demanda de la sociedad, por ofrecer servicios de calidad, hace necesario la implementación de estrategias, que basadas en la opinión de los usuarios, les permitan ofrecer atención oportuna y confiable (Dra. Norma Angélica, 2015)

Con el propósito de llegar a un mayor número de clientes se deberá conocer las percepciones de la calidad y satisfacción aspectos fundamentales para comprender la conducta del consumidor. En base al autor (Contreras, 2011) presenta ciertas diferencias al definir la satisfacción, sin embargo, cabe destacar que se pueden identificar tres componentes generales en la satisfacción: es una respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental); la respuesta se enfoca en un aspecto en determinado (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.); y finalmente, la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc). La insatisfacción es planteada desde la percepción del consumidor. Uno de los mecanismos para preservar y mejorar la calidad del servicio radica en la necesidad de aumentar la higiene de los alimentos, tanto en el momento de su adquisición como en la preparación, según (Martinho, 2016) la higiene de los alimentos es una disciplina de naturaleza eminentemente preventiva. Para que los alimentos puedan desempeñar su papel de nutrientes y contribuir a mantener el estado nutricional de los individuos, deben ser consumidos en óptimas condiciones. Todo ello nos indica la necesidad de una prevención eficaz durante la vida útil de los distintos alimentos, desde el momento de su producción o elaboración hasta el de su consumo final, sin olvidar ninguna de las etapas intermedias, transporte, almacenamiento y preparación para el consumo. La higiene alimentaria, según el Comité de Expertos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere al conjunto de condiciones y medidas que deben estar

presentes en todas las etapas indicadas, para garantizar la salubridad de los alimentos.

El trabajar con diferentes tipos de proteínas se procede a efectuar una variedad de procesos para evitar la presencia de agentes indeseados como bacterias en los procesos a efectuar:

1. Carnes: para comprobar su calidad hay que fijarse en su aspecto externo, consistencia y color. Las carnes de buena calidad tienen una superficie tersa, consistencia firme y elástica, estando ligeramente húmedas. Toda carne dura, poco flexible y seca indica que ha estado almacenada mucho tiempo o que procede de animales viejos. El color varía según las carnes, pero cuando se observan oscurecimientos, manchas o reflejos verdosos, es señal de alteraciones. Las carnes de aves contienen muchas bacterias de forma natural, por lo que se deterioran muy fácilmente.

2. Pescados: Cuando el pescado está fresco tiene las siguientes características:
- Piel tersa, firme y brillante. - Agallas rojas. - Cuerpo brillante, bien formado y firme. - Escamas brillantes y adheridas a la piel. - Ojos brillantes, transparentes, nunca hundidos. - Olor ligero y agradable.

3. Mariscos y moluscos: Los mariscos frescos son de aspecto brillante, carne firme y olor característicos, pero no desagradables, sin embargo, cuando se alteran, producen olores fuertes y extraños. Los moluscos filtradores (ostras, almejas, mejillones, berberechos, etc.) tienen que ser sometidos a procesos de depuración antes de su venta al consumidor.

Para mejorar y asegurar la calidad en los establecimientos de restauración, la Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países, uno por cada país. La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales. ((ISO), 2010).

Una de las normas centrada en la calidad del servicio es la ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad en la parte organizativa, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad. La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000 y 2008, versión que está en vigor actualmente.

Lo beneficios en su aplicación:

- La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución.
- Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora.
- La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple.
- El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes. (Calidad, 2018)

Las empresas alimentarias, presentan importantes obligaciones y condiciones a cumplir según la organización (Ainia, 2013):

- Conocer los principios de la importancia de la seguridad y cuidado de los alimentos.
- Métodos de implantación en los distintos procesos por los que pasa un producto alimenticio.
- Aspectos como la identificación y valoración de riesgos potenciales;
- Determinación del límite crítico;
- Establecer sistemas de vigilancia (control) monitorizado y las acciones correctoras o verificar que el sistema es efectivo.

La necesidad de mantener un adecuado control de los alimentos, se ve aplicada en todas las partes del mundo, es de suma importancia el llevar un control de calidad e inspección de los alimentos tanto en su consumo local como en procesos de exportación, el no cumplir con los requerimiento establecidos

ocasionaría una falta de distribución de productos, a nivel mundial se aplica El Codex Alimentarius siendo un conjunto de Normas alimentarias adoptadas internacionalmente y presentadas de manera uniforme. Sus objetivos consisten en proteger la salud del consumidor y facilitar el comercio internacional de alimentos. La publicación del Codex Alimentarios apunta a orientar y alentar la producción, elaboración y consumo de alimentos seguros.

En la legislación ecuatoriana al referirse a la calidad e higiene de alimentos presenta una organización como en los demás países llamada Ministerio De Salud Pública con su correspondiente reglamento con Requisitos sanitarios dirigidos a establecimientos de servicios de alimentación, efectuando un control a los establecimientos dentro de las diferentes etapas: producción, transporte, almacenamiento y prestación del servicio. (Publica, s.f.). En Ecuador se formó la organización denominada Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), con el propósito de la Normalización, Reglamentación, Evaluación de la Conformidad y la Metrología en el país; generando criterios técnicos para la producción nacional, comercialización y prestación de servicios y para posicionar los productos ecuatorianos en el mercado mundial, logrando crear a nivel nacional una verdadera “cultura de calidad”, lo cual ha generado que las empresas implementen sistemas de gestión y mejoren sus procesos de producción; entregando al mercado nacional e internacional, productos de calidad. Ecuador ha presentado un avance favorable en el área turística como hotelera, originando la necesidad de aplicar sistemas para mantener una óptima calidad en los servicios, aplicando diferentes normas, al presentar desarrollo positivo las empresas gastronómicas se encuentran capaces de implementar el sistema HACCP, presenta fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final. Todo sistema de HACCP es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico.

Se origino como una consecuencia de la globalización y de la necesidad de establecer cada vez más requisitos para el consumo de alimentos. En 1959 la

NASA quería adoptar un programa para garantizar la inocuidad de los alimentos consumidos por los astronautas en el espacio y fue la empresa Pillsbury quien introdujo el este sistema de control para ofrecer dichas garantías. En 1993 la comisión Codex Alimentarius aprobó las directrices para la aplicación del sistema HACCP y en 2005 se publicó la norma ISO 22000, que establece un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 9001 y el sistema HACCP. (Moreno, 2012)

El sistema puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor primo hasta el consumidor final, y su aplicación deberá basarse en pruebas científicas de peligros para la salud humana, para que la aplicación del sistema de HACCP de buenos resultados, es necesario que tanto la dirección como el personal se comprometan y participen plenamente. También se requiere un enfoque multidisciplinario en el cual se deberá incluir, cuando proceda, a expertos agrónomos, veterinarios, personal de producción, microbiólogos, especialistas en medicina y salud pública, tecnólogos de los alimentos, expertos en salud ambiental, químicos e ingenieros, según el estudio de que se trate. La aplicación del sistema de HACCP es compatible con la aplicación de sistemas de gestión de calidad, como la serie ISO 9000, y es el método utilizado de preferencia para controlar la inocuidad de los alimentos en el marco de tales sistemas.

1. Los siete principios que conforman en sistema HACCP:

- Principio 1. Relacionar cada uno de los peligros potenciales asociados a cada etapa del proceso hasta su consumo final. Analizar dichos peligros y determinar qué acciones se pueden llevar a cabo para control, reducción o eliminación.
- Principio 2. Determinar los Puntos Críticos de Control (PPC).
- Principio 3. Establecer los límites críticos para cada PPC. Puede darse la casualidad de que se establezca más de un límite crítico para una determinada fase.
- Principio 4. Establecer un sistema de vigilancia para cada PPC. La información obtenida debe ser evaluada por una persona cualificada para la aplicación de medidas correctivas.

- Principio 5. Establecer medidas correctivas para los desvíos que se produzcan. Estas acciones deben asegurar que el PPC está bajo control.
- Principio 6. Establecer los procesos de verificación para comprobar que el sistema está trabajando correctamente con:
 - Examen del HACPP y de sus registros
 - Examen de desviaciones y del destino del producto
 - Operaciones para determinar si los PPC están bajo control
 - Validación de los límites críticos establecidos.

Principio 7: Establecer registro y documentación apropiados.

Es de vital importante conocer las definiciones y diferencias de los principios del HACCP. El sistema HACCP aborda solamente la inocuidad. Los conceptos y principios HACCP son aplicados en todas las etapas de la cadena productiva del alimento: desde el crecimiento, cosecha, procesamiento, fabricación, distribución y comercialización hasta la preparación del alimento para consumo. Se recomienda el optar por una aplicación lo más completa posible del HACCP en toda la cadena de producción.

2. Directrices para la aplicación del sistema de HACCP

Antes de aplicar el sistema de HACCP a cualquier sector de la cadena alimentaria, el sector deberá estar funcionando de acuerdo con los Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex, los Códigos de Prácticas del Codex pertinentes y la legislación correspondiente en materia de inocuidad de los alimentos. El empeño por parte de la dirección es necesario para la aplicación de un sistema de HACCP eficaz. Cuando se identifiquen y analicen los peligros y se efectúen las operaciones consecuentes para elaborar y aplicar sistemas de HACCP, deberán tenerse en cuenta las repercusiones de las materias primas, los ingredientes, las prácticas de fabricación de alimentos, la función de los procesos de fabricación en el control de los peligros, el probable uso final del producto, las categorías de consumidores afectadas y las pruebas epidemiológicas relativas a la inocuidad de los alimentos.

Es importante que el sistema de HACCP se aplique de modo flexible, teniendo en cuenta el carácter y la amplitud de la operación, efectuando una secuencia lógica de sus 12 pasos:

1. Formación de un equipo de HACCP
2. Descripción del producto
3. Determinación del uso al que ha de destinarse
4. Elaboración de un diagrama de flujo
5. Confirmación in situ del diagrama de flujo
6. Enumeración de todos los posibles riesgos relacionados con cada fase, ejecución de un análisis de peligros, y estudio de las medidas para controlar los peligros identificados (Principio 1)
7. Determinación de los puntos críticos de control (PCC) (Principio 2)
8. Establecimiento de límites críticos para cada PCC (Principio 3)
9. Establecimiento de un sistema de vigilancia para cada PCC (Principio 4)
10. Establecimiento de medidas correctivas (Principio 5)
11. Establecimiento de procedimientos de comprobación (Principio 6)
12. Establecimiento de un sistema de documentación y registro (Principio 7)

El equipo HACCP debe poseer conocimientos sobre todas las fases de producción de los alimentos siendo un punto esencial para un adecuado desarrollo del plan HACCP. Al efectuar la descripción del producto no se restringe la apariencia, la estructura, o materia prima y aditivos necesarios para su producción. Debemos definir todos los factores que influyen en la estructura interna, como nivel de pH y actividad de agua. Es importante tener en cuenta cómo se tiene la intención de utilizar el producto. La información sobre si el producto se consumirá directamente o se someterá a cocción o a una elaboración posterior influirá en el análisis de peligros. También puede ser de interés conocer a qué grupos de consumidores se destinará el producto, particularmente si entre ellos hay grupos vulnerables, de forma accidental o intencionada, de alimentos para animales domésticos. Esta información puede

registrarse en el mismo formulario que la descripción del producto. (Guzmán, Rodríguez, Otero, & Moreno, 2005)

3. CAPÍTULO II

3.1 DISEÑO METODOLOGIA

Para esta investigación se aplicó el método descriptivo, no experimental cualitativo, el cual busca únicamente la descripción de situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. El método permite evaluar a la población por medio de la aplicación de encuestas centradas a temas específicos, permitiendo catalogar los resultados obtenidos. El proceso investigativo se lo efectuó en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta conformados por un total de 20 locales que cuentan con una asociación (Buenos Amigos) la cual es el órgano guía y planificador sus actividades. Cabe señalar que, de los 19 locales, solo 18 pertenecen a la asociación. La muestra a trabajar se encuentra conformada por 3 restaurantes. Primeramente, se procedió con la técnica de la observación, la cual permitió observar los hechos y personas del sector en estudio, con la finalidad de obtener datos necesarios para la investigación.

Se procedió a realizar un diagnóstico en el sector de la investigación, para obtener información que servirá como continuidad en el proceso de aplicación. Los datos obtenidos fueron adquiridos por medio de técnicas destinadas a la obtención de información. Se llevo a cabo una lista de preguntas denominada cuestionario, aplicando la técnica de la encuesta, se llevó a cabo el anonimato de las personas encuestadas ya que así lo solicitaron. Posterior se realizó la entrevista a cada uno de los propietarios de los restaurantes de manera directa. Finalmente, se procedió a realizar el análisis de los resultados de los datos obtenidos tanto en el diagnostico como en la aplicación del sistema.

4. CAPÍTULO III

4.1 RESULTADOS

Estas encuestas se las realizo a los empleados de las Cabañas: Parque del Marisco, indicándonos el nivel de conocimiento que poseen sobre la calidad del servicio que brindan a los clientes por medio de la gestión y aplicación de un sistema de control HACCP.

A continuación, se procede a la presentación de los resultados de manera analítica y gráfica.

Preguntas:

1.- Rangos de edades en base al ministerio de trabajo.

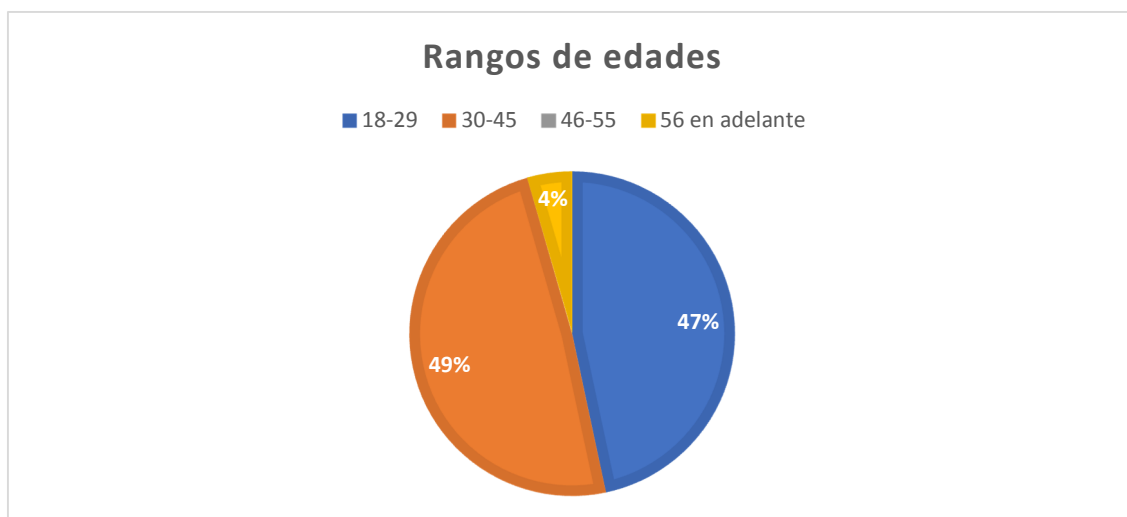
___ 18-29

___ 30-45

___ 46-55

___ 56 en adelante

Gráfico N°1, Resultados de la pregunta N°1



Elaboración Propia

En los restaurantes encuestados las edades del personal de trabajo tienen una similitud con el 50% rondando en las edades de 30-45 y el 46% con edades de 18-29.

2.- ¿Qué nivel de educación usted posee?

___ Bachiller

___ Tecnólogo

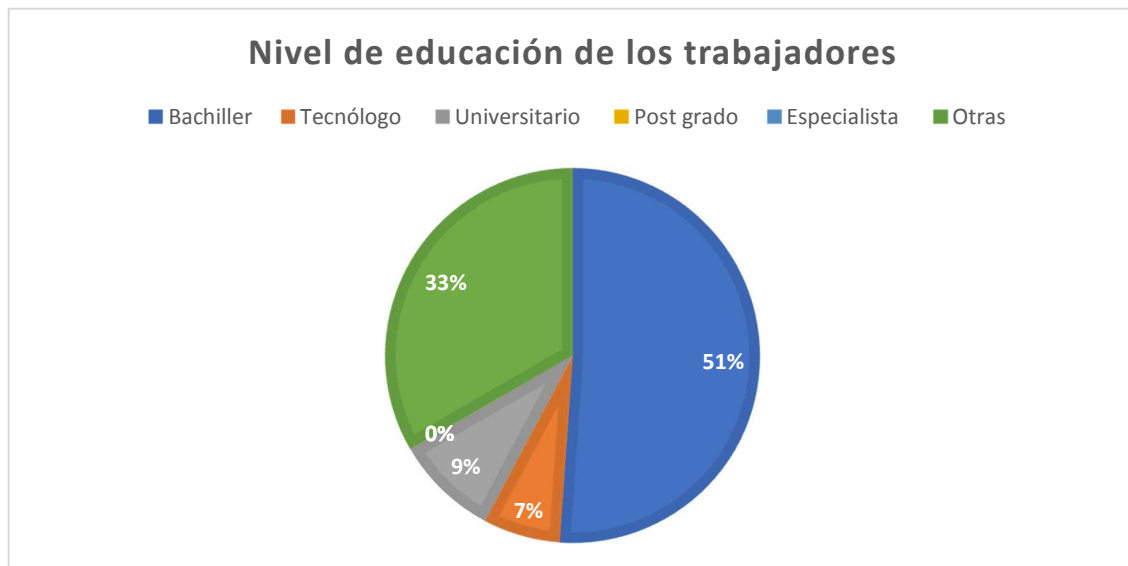
___ Universitario

___ Post grado

___ Especialista

___ Otras

Gráfico N°2, Resultados de la pregunta N°2

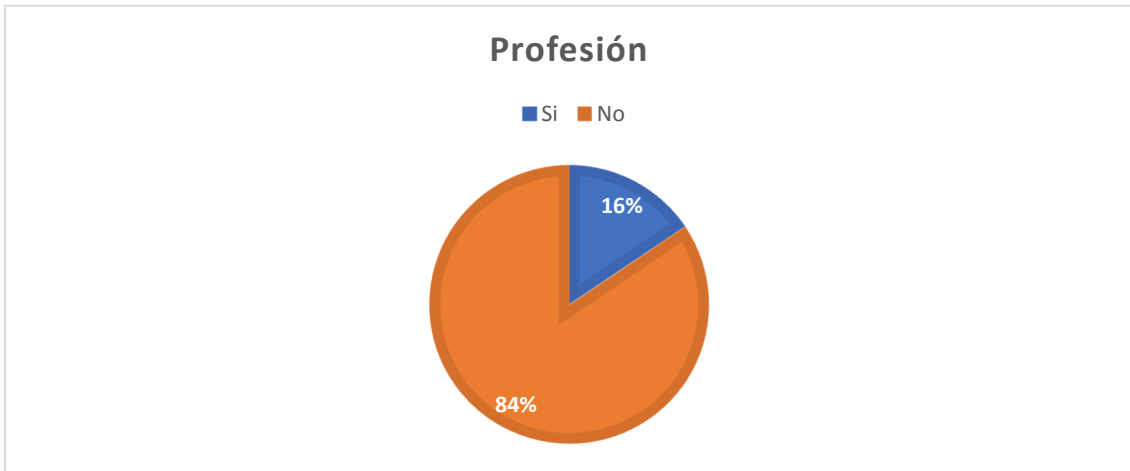


Elaboración Propia

El 51% de los trabajadores encuestados cuentan con un nivel de educación en bachiller, mientras un 33% con otras especialidades no acordes al perfil que se requiere para trabajar en estos locales, el 9% de personas con títulos universitarios, un 7% con títulos de institutos técnicos

3.- Profesión:

Gráfico N°3, Resultados de la pregunta N°3

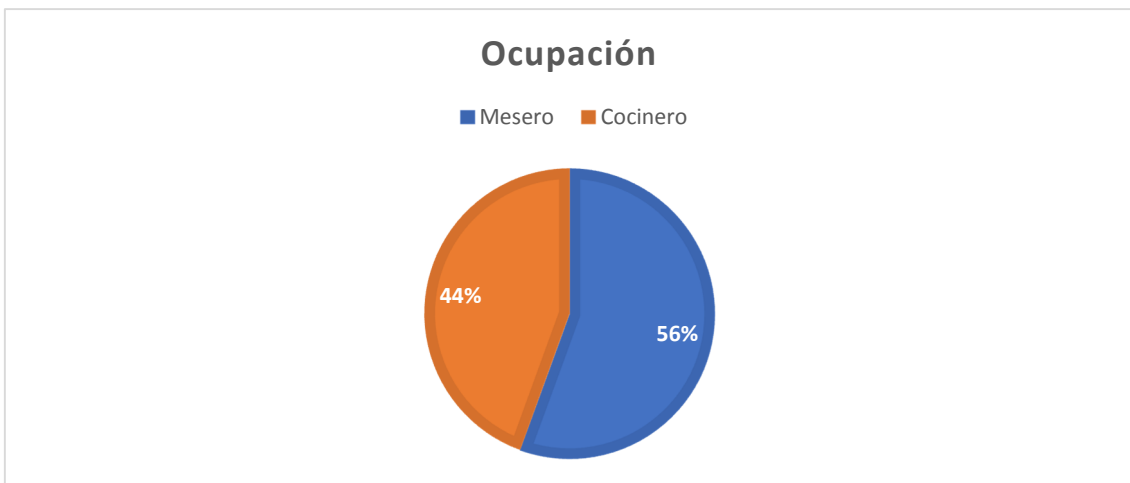


Elaboración Propia

El 84% de los encuestados no tiene profesiones algunas, el 16% si cuenta con profesión.

4.- Ocupación:

Gráfico N°4, Resultados de la pregunta N°4



Elaboración Propia

El 56% tiene como ocupación meseros y el 44% como cocineros.

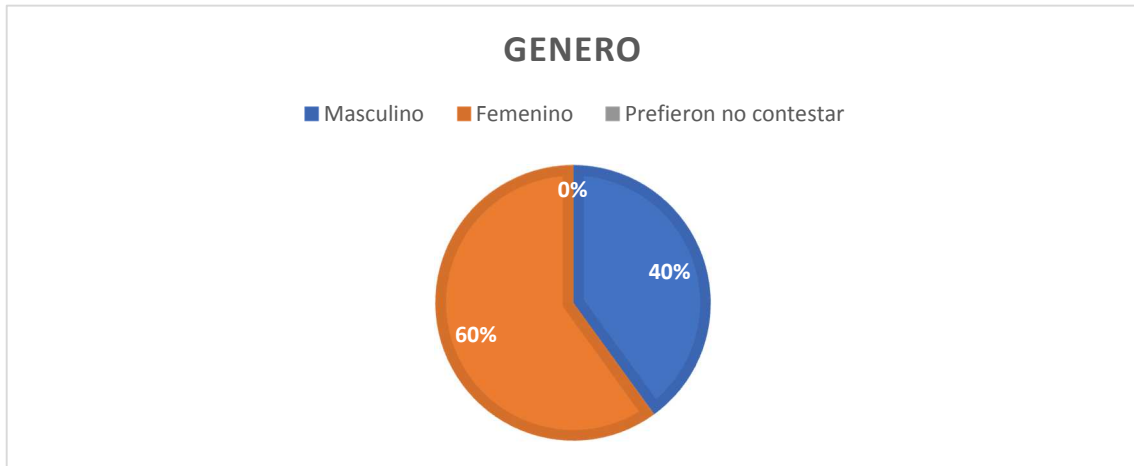
5.- ¿Con que genero te identificas?

Masculino

Femenino

Preferiría no contestar

Gráfico N°5, Resultados de la pregunta N°5



Elaboración Propia

El 60% conformado por el género femenino y el 40% el género masculino

6.- ¿Cuál es tu situación laboral actual?

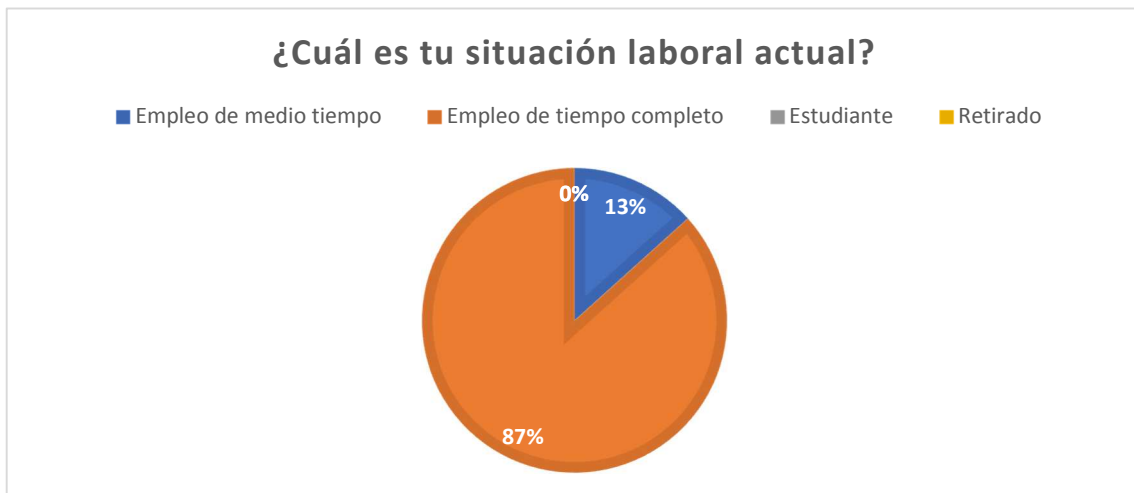
Empleo de medio tiempo

Empleo de tiempo completo

Estudiante

Retirado

Gráfico N°6, Resultados de la pregunta N°6



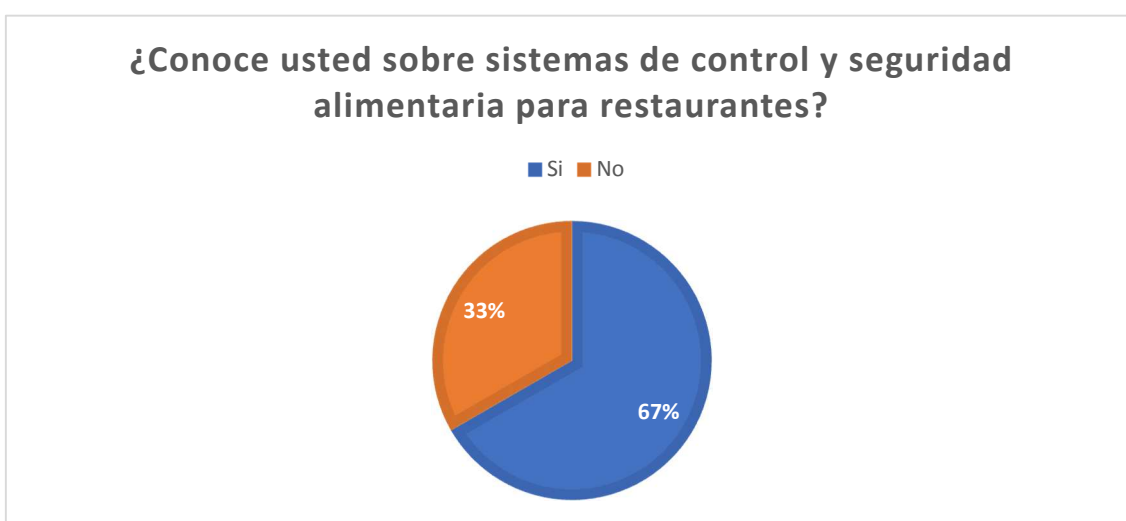
Elaboración Propia

El 87% de sus trabajadores son por tiempo completo, mientras que el 13% son a medio tiempo.

7. ¿Conoce usted sobre sistemas de control y seguridad alimentaria para restaurantes?

___ Sí ___ No

Gráfico N°7, Resultados de la pregunta N°7



Elaboración Propia

El 67% poseen conocimientos sobre sistemas de control y seguridad alimentaria y el 33% no cuentan con conocimientos sobre dichos sistemas.

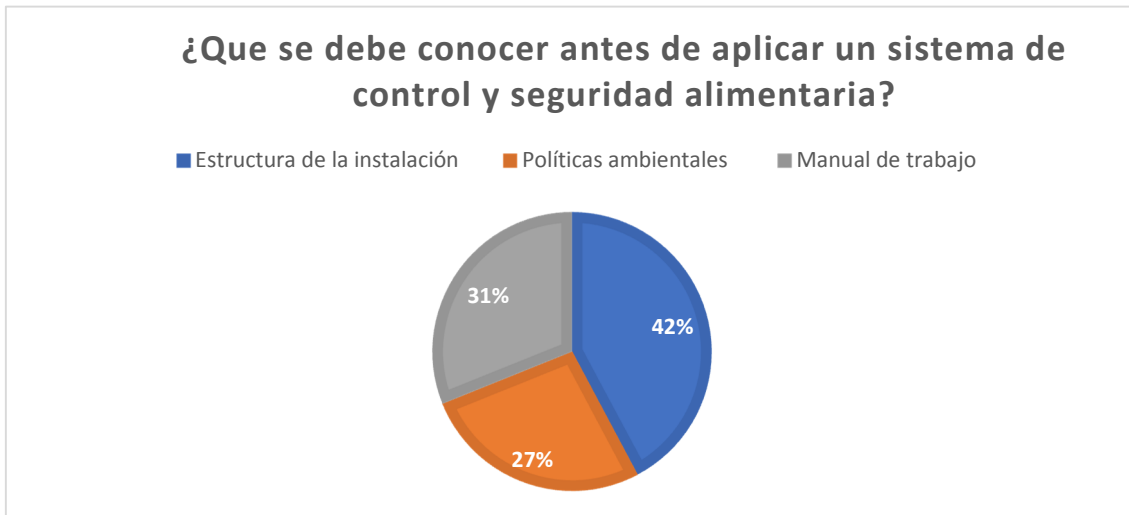
8.- ¿Que se debe conocer antes de aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria?

___ Estructura de la instalación

___ Políticas ambientales

___ Manual de trabajo

Gráfico N°8, Resultados de la pregunta N°8



Elaboración Propia

El 42% cree necesario conocer la estructura de la instalación antes de aplicación de algún sistema de control de alimentos, el 31% reflejo importancia en el conocimiento de manual de trabajo de local, mientras un 27% pensó necesario conocer las políticas ambientales.

9.- ¿Cuál de las siguientes medidas de control de higiene son utilizado en su trabajo?

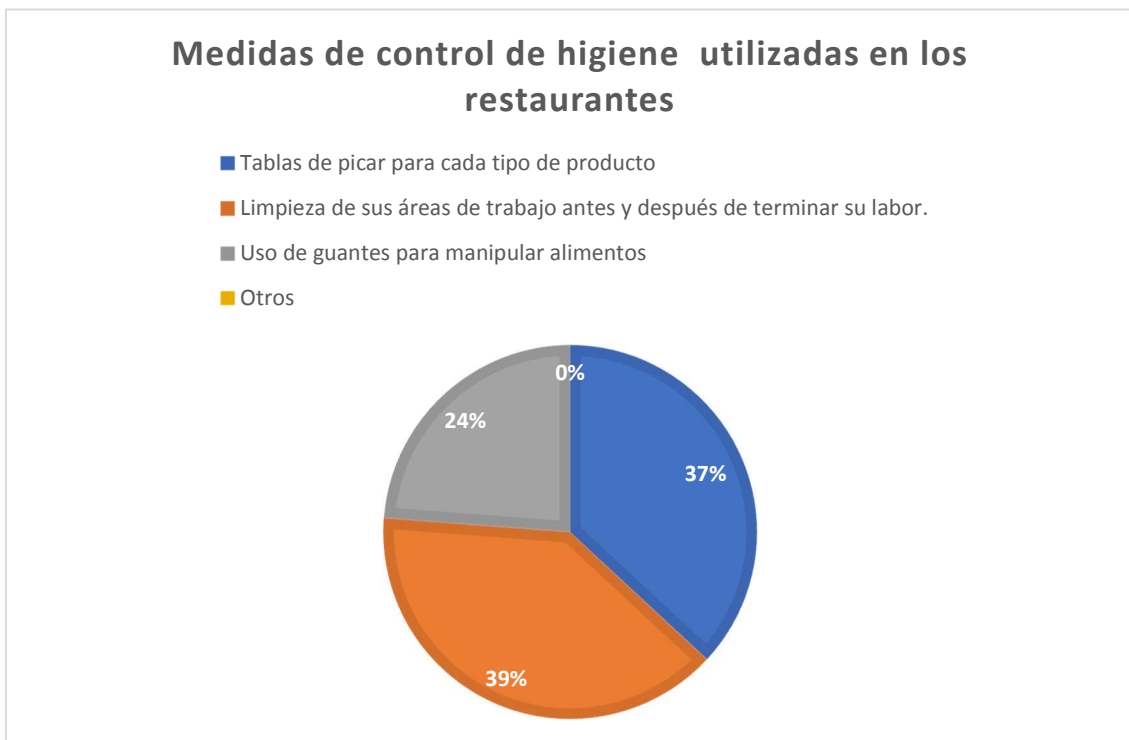
___ Tablas de picar para cada tipo de producto (plástico, madera y teflón)

___ Limpieza de sus áreas de trabajo antes y después de terminar su labor.

___ Uso de guantes para manipular alimentos

___ Otros

Gráfico N°9, Resultados de la pregunta N°9



Elaboración Propia

El 39% menciona que la limpieza en todas las áreas, el 37% menciona que se deben usar las tablas de picar para cada producto, y el 24% comenta que el uso de guantes en la preparación de alimentos evita cualquier tipo de contaminación.

10.- De las siguientes siglas: ¿Cuáles usted identifica como sistema de control alimentario?

___ HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Points)

___ APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos)

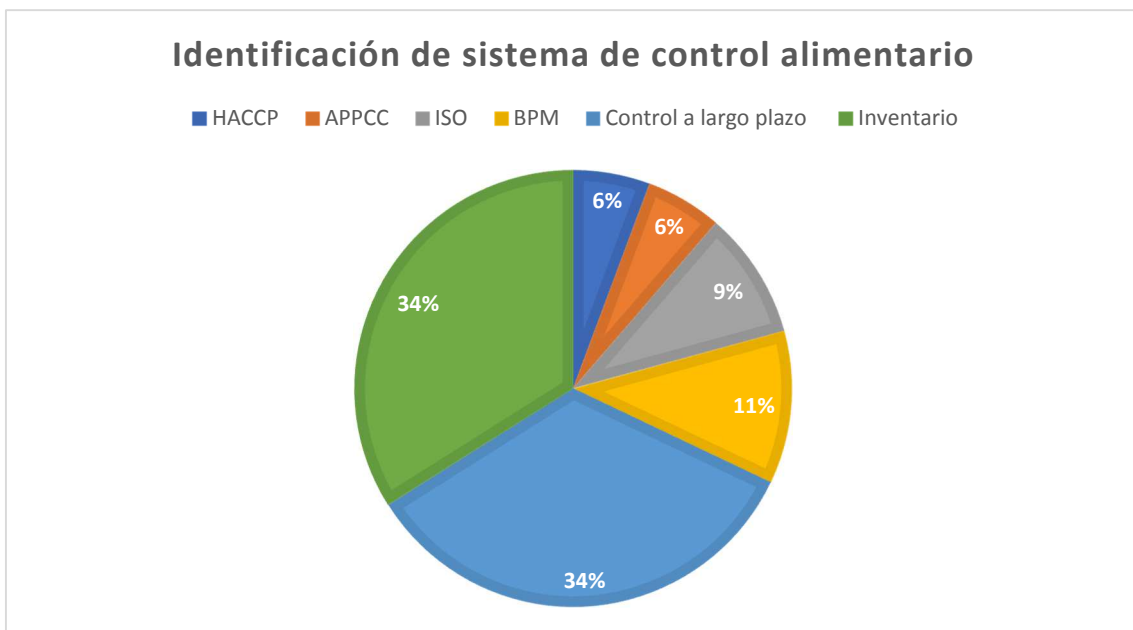
___ ISO(International Organization for Standardization)

___ BPM(Buenas Prácticas de Manufactura)

___ Control a largo plazo

___ Inventario

Gráfico N°10, Resultados de la pregunta N°10



Elaboración Propia

El 34% selecciono el inventario y control a largo plazo, el 11% selecciono BPM, el 9 % identifico ISO, el 6% eligió APPCC o HACCP.

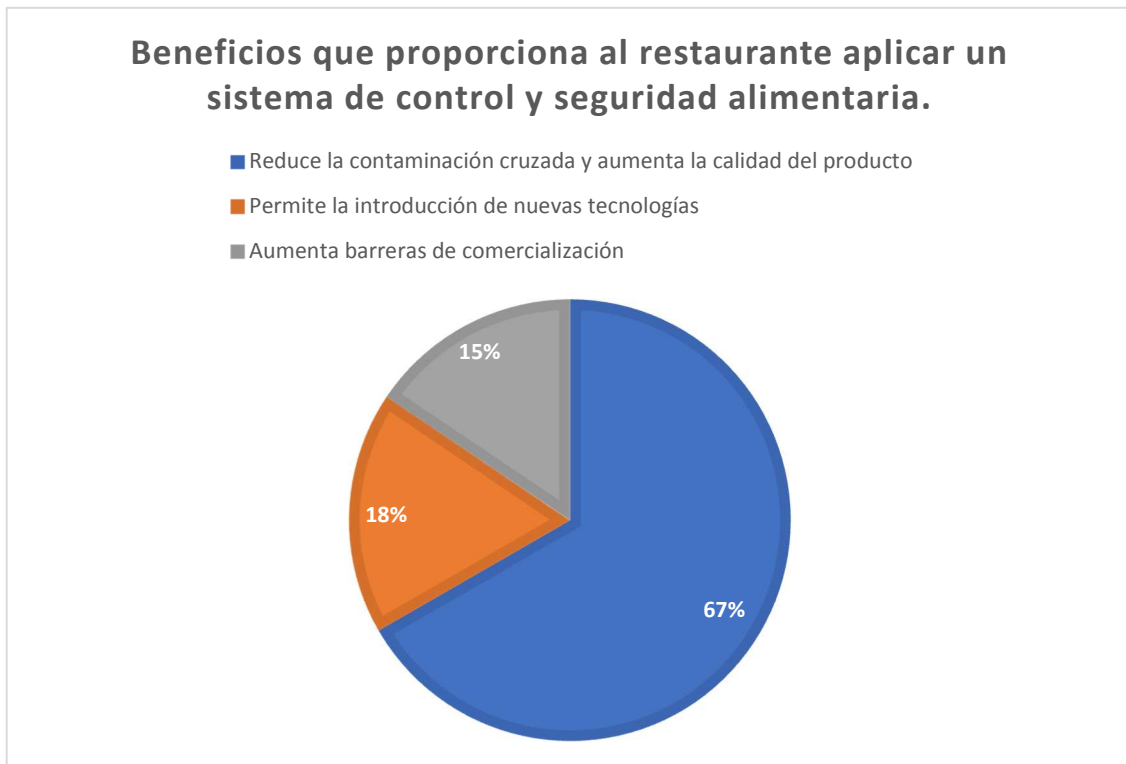
11.- Seleccione cual es el beneficio que proporciona al restaurante aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria.

___ Reduce la contaminación cruzada y aumenta la calidad del producto

___ Permite la introducción de nuevas tecnologías

___ Aumenta barreras de comercialización

Gráfico N°11, Resultados de la pregunta N°11



Elaboración Propia

El 67% selecciono la reducción de la contaminación cruzada y al aumento de la calidad del producto, el 18 % identifico como beneficio la introducción de nuevas tecnologías, el 15% basada en la dificultad que se pueden presentar en la comercialización de sus productos.

CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO

En base a los resultados obtenidos se logra conocer que el interés de los trabajadores sobre conocer acerca de sistemas para la mejoría en la manipulación de los alimentos, presenta un nivel de conocimiento medio sobre mecanismo para la conserva de la materia prima, al dar a conocer los diferentes medios y sistemas adicionales se generaron dudas, pero a la vez se generó un interés en el mejorar los conocimientos, dando apertura a optimizar y aplicar nuevos conocimientos.

Entrevista para aplicar a los propietarios de los restaurantes del sector Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Para contribuir a transformaciones positivas en la sociedad, la Facultad de Hotelería y Turismo en correspondencia a los procesos de titulación, ejecuta el tema de investigación “Aplicación de un sistema de control y seguridad alimentaria en empresas gastronómicas de la ciudad de Manta.”. Dicho tema pretende aportar con una propuesta que fortalecerá la calidad del servicio de las empresas en estudio. El diagnóstico previo requiere de su colaboración y total honestidad, al responder cada una de las preguntas que se presentan en el cuestionario siguiente. Los resultados del mismo son anónimos y sólo se utilizarán con fines investigativos

ENTREVISTA

1. ¿Qué lo motivó para dedicarse a la actividad gastronómica?

La necesidad de buscar un sustento para mi familia

2. ¿Cuál es su punto de vista acerca de la calidad del servicio en el sector donde labora?

Es un punto de vital importancia el cual reflejaría el éxito o pérdida del negocio.

3. ¿Conoce usted sobre sistemas o normas de control y seguridad alimentaria?

Presentan conocimientos sobre las normas ISO y los inventarios

4. ¿Ha recibido charlas sobre norma o sistemas de control y seguridad alimentario? ¿Cuáles son los temas de esas capacitaciones?

Las charlas son efectuadas para los dueños de los establecimientos por medio del municipio, los temas a tratarse con la manipulación de los alimentos, como cuidar y preservar las herramientas de trabajo, entre otros temas

5. ¿Su personal de trabajo está apto para efectuar una adecuada manipulación de los alimentos?

Ellos poseen un nivel bajo acerca de las correctas formas de manipular los alimentos.

6. Al referirnos a la conservación de los alimentos: ¿Con que herramientas usted cuenta para mantener en óptimas condiciones la materia prima?

Refrigeradores y congeladores.

7. ¿Cuáles son los procedimientos que usted aplica en su local para controlar y asegurar la calidad de los alimentos?

La separación de los alimentos, es decir en recipientes se conservan los pescados, en otro los mariscos y así sucesivamente.

8. ¿El establecimiento aplica normas o algún sistema de control de calidad?
¿Cuál?

Se aplica un sistema llamado FIFO

9. ¿Desde su perspectiva es necesaria la aplicación de un sistema de control y seguridad alimentaria para el aseguramiento de la calidad en su restaurante?

Si es necesario con el fin de mejorar el servicio hacia los clientes y en la disminución de las pérdidas

10. ¿Usted tiene conocimiento sobre el sistema HACCP y sus principios?

No

11. ¿Aceptaría aplicar algún sistema de control y seguridad alimentaria como el HACCP en su negocio? En caso de aceptar ¿considera usted que sus trabajadores pondrán resistencia en el proceso de aplicación del sistema?

Si el cual me permitirá conocer las falencias de mi negocio y aprendería de cómo reducir dichos errores y tendría una nueva herramienta.

12. ¿Qué tan importante es poder contar con un sistema el cual permitirá informar, controlar, y evaluar los procesos en la elaboración de alimentos en su establecimiento, para brindar a los clientes un servicio de calidad?

Tiene un nivel de alta importancia porque conocería como mi personal está utilizando los productos, disminuiría mis perdidas y lograría evitar la contaminación de los alimentos.

5. RESULTADOS DE APLICACIÓN DEL SISTEMA

TAREA 1: Establecer un equipo de APPCC

- Definir el líder: Sera la persona la cual presente conocimientos sobre la adecuada manipulación de alimentos, (presidente de la asociación)
- Nombre de cada uno de los miembros: Líder, coordinador, encargado de llevar el control de los lineamientos; cuidado y mantenimiento de los equipos,
- Conocimientos básicos sobre sistemas de manipulación de alimentos

Presidente de la asociación: la personas que tenga un mayor nivel de comunicación.

Para ser el coordinador de los tres restaurantes seleccionar a las personas que posea un nivel sobre cuidado de los alimentos y de cómo mantiene sus equipos en óptimas condiciones, por último, un ayudante para el encargado del mantenimiento.

Líder: Jimi Alvarado Franco

Coordinador: Carlos Jacinto Valladares

Control: Carlos Bolívar Valladares

TAREA 2: Describir el producto

Elaboración de diversos platillos gastronómicos con base de pescados y mariscos.

Está dirigido a clientes de toda clase social y rango de edades desde los 5 años en adelante

Los mariscos a utiliza son adquiridos en el día, son productos frescos, se los almacenan en los congeladores a la temperatura adecuada entre 0 y 4°C para aumentar su durabilidad.

Restaurante A:

Platos elaborados a base de mariscos, como: camarón, pulpo, calamar, concha, langostino y pescados, la característica específica que la mayoría son fritos y guarniciones como ensaladas, arroz y patacones.

Restaurante B:

Ofrece una variedad de platos a base de mariscos, pescados, incluyendo además carnes de res y pollo, con una diversidad de guarniciones desde el típico arroz hasta pastas.

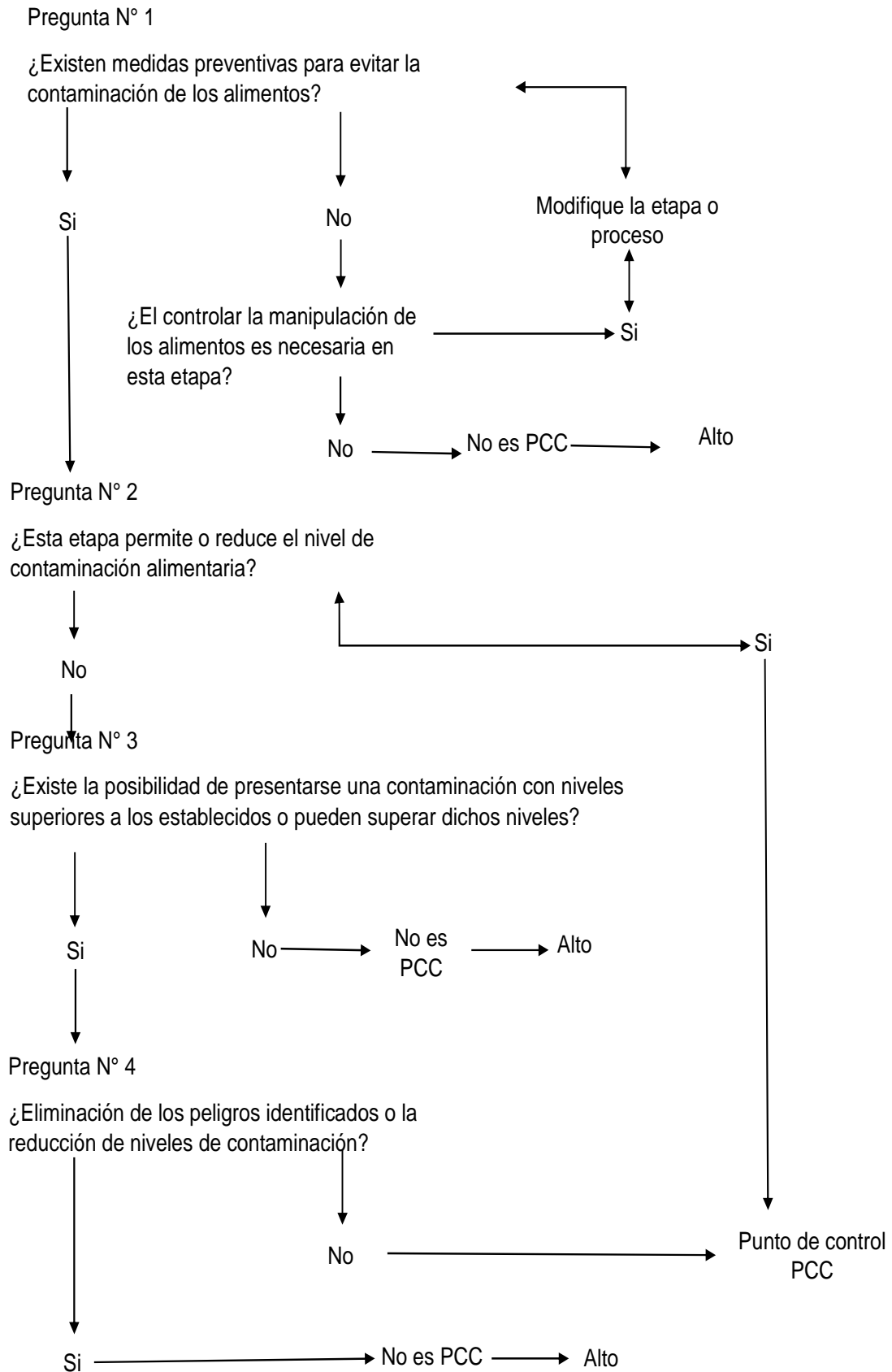
Restaurante C:

Diversidad de platos en base de pescados y mariscos adquiridos en la zona, y productos frescos, las guarniciones en estos platos varía desde: ensaladas de vegetales frescos, arroces y carbohidratos fritos.

TAREA 3: Identificar el uso al que ha de destinarse el producto

Los productos están destinados para elaborar platos a base de pescados y mariscos. Las técnicas de cocción utilizadas son: frito, estofado, salteado, horneado y grillado el cual será ofertado a los clientes. La oferta va desde desayunos y almuerzos. En los restaurantes A, B y C se identifica que existe una conciencia de la oferta y el destino del producto. todos aplican las mismas técnicas de cocción y presentación de platos.

TAREA 4: Elaborar el diagrama de flujo del producto



Elaboración propia basada: (Secuencia de decisiones para identificar los PCC)

TAREA 5: Confirmar el diagrama de flujo in situ

Pregunta N° 1

¿Existen medidas preventivas para evitar la contaminación de los alimentos?

- ✓ Se busca identificar si en la preparación de los alimentos se evita la contaminación de estos.
- ✓ Si la respuesta es si se procede identificar las medidas utilizadas, si la respuesta es no debemos señalar las consecuencias negativas hacia el negocio.

Restaurante A:

- Respuesta afirmativa: Se identifica las medidas preventivas para evitar la contaminación de los alimentos como el uso del vinagre con el propósito de la limpieza de los implementos incluyendo en algunos casos aplicándolos a la materia prima.

Restaurante B:

- Respuesta negativa: No responden a la pregunta realizada y no se identifican medidas preventivas para evitar la contaminación de los alimentos, causando consecuencias en la preparación de los productos ya que conlleva a ofertar productos con falta de calidad en el servicio.

Restaurante C:

- Respuesta negativa: No responden a la pregunta realizada y no se identifican medidas preventivas para evitar la contaminación de los alimentos, causando consecuencias en la preparación de los productos ya que conlleva a ofertar productos con falta de calidad en el servicio.

Pregunta N° 2

¿Esta etapa permite o reduce el nivel de contaminación alimentaria?

- ✓ Se trata de reducir los niveles de contaminación con el fin de evitar pérdidas, se pueden presentar riesgos biológicos hacia los clientes.

Restaurante A:

- Se identifican la reducción de niveles de contaminación aplicando métodos de almacenamiento de la materia prima con envase o envolturas adecuadas para evitar la contaminación entre los productos, se percibe un riesgo medio en cuanto al indicador biológicos que afecta a los clientes.

Restaurante B:

- Se identifican falencias en el almacenamiento de la materia prima como: envases no adecuados, envolturas no apta para la conservación de alimentos, recipientes obsoletos.

Restaurante C:

- Se identifican falencias en el almacenamiento de la materia prima como: envases no adecuados, envolturas no apta para la conservación de alimentos, recipientes obsoletos.

Pregunta N° 3

¿Existe la posibilidad de presentarse una contaminación con niveles superiores a los establecidos o pueden superar dichos niveles?

- ✓ Los locales sin tener idea pueden estar elaborando productos que pueden afectar la salud de los clientes, dando a puntos críticos biológicos y químicos.

En los restaurantes A, B y C, presentan un nivel medio bajo en la contaminación de los alimentos, desde la recepción de los mismo hasta el almacenamiento. La contaminación cruzada se evidencia en todo el proceso teniendo un nivel alto, originando falencias en las acciones de manipulación. Existe la posibilidad de llegar a punto críticos biológicos y químicos.

Pregunta N° 4

¿Eliminación de los peligros identificados o la reducción de niveles de contaminación?

- ✓ Los establecimientos estarán en la búsqueda de eliminar los peligros o de reducirlos, tomando medidas en las instalaciones una mejor adecuación siendo un punto físico, disminuir la contaminación por medio de acciones sencillas como tablas para cada producto

Restaurante A:

- El restaurante identifica los peligros y reduce los niveles de contaminación aplicando medidas básicas como la rotación de los productos dentro de los congeladores y neveras.

Restaurante B:

- El restaurante efectúa una constante revisión en las neveras, congeladores, utensilios, equipos como: licuadoras, procesador de alimento realizan un cuidado de los materiales, con el fin de disminuir las pérdidas y porcentajes de contaminación.

Restaurante C:

- Realiza una constante revisión en los equipos de congelación con el fin de disminuir las pérdidas y porcentajes de contaminación.

TAREA 6: Identificar y analizar el peligro o peligros (Principio 1)

- Biológicos: suele tratarse de bacterias patógenas transmitidas por los alimentos, como Salmonella, Listeria y E. coli, así como virus, algas, parásitos y hongos.
- Químicos: existen tres tipos principales de toxinas químicas que pueden encontrarse en los alimentos: las sustancias químicas de origen natural, como los cianuros en algunos cultivos de raíces y los compuestos alérgenos en el maní; las toxinas producidas por microorganismos, como las micotoxinas y toxinas de algas; y las sustancias químicas añadidas por el hombre a un producto para combatir un determinado problema, como los fungicidas o insecticidas.

- Físicos: contaminantes, como trozos de vidrio, fragmentos metálicos, insectos o piedras.

Salmonella	Listeria	E. coli
Se desarrolla mejor en ambientes ricos en nutrientes y a temperatura ambiente. Su temperatura óptima de crecimiento es 37°C (la temperatura del cuerpo humano). Pero también se puede mantener viva en el agua	La bacteria Listeria monocytogenes se encuentra en el medio ambiente y puede contaminar una amplia gama de alimentos. Se asocia a productos refrigerados listos para consumir, embutidos cocidos, pescado ahumado u otros alimentos que no requieren calentamiento. Provoca listeriosis, una infección que afecta sobre todo a individuos con un sistema inmunológico debilitado, personas mayores, embarazadas y niños.	La forma más común de contraer una infección por E. coli es ingerir alimentos contaminados, como: Carne picada. Cuando se mata al ganado y se lo procesa, la bacteria E. coli que se encuentra en los intestinos puede adherirse a la carne. Leche no pasteurizada. La bacteria E. coli que se encuentra en la ubre de una vaca o en el equipo de ordeño. Productos frescos. Los vertidos de la industria ganadera pueden contaminar los campos donde se cultivan frutas y vegetales frescos.

Considerado uno de los principios fundamentales para el Codex Alimentarius. A través de este proceso recopila toda la información y se valoran e identifican la probabilidad de riesgo y las condiciones que pueden originarlo.

•Etapa 1: identificar todos los riesgos potenciales asociados con cada paso del proceso

- ✓ Riesgos presentes en la elaboración de los alimentos,
- ✓ Como almacenan y guardan los productos

- ✓ Condiciones de los artículos de cocina: Cuchillos, sartenes, ollas, licuadoras, cocina, refrigerados, cucharas, tablas de picar
- ✓ Revisar el estado de las instalaciones eléctricas

Restaurante A:

El interior de los congeladores se encuentra separados para evitar el contacto de las diferentes materias primas.

Las condiciones y utensilio se encuentran en condiciones básicas para su uso.

Restaurante B:

Los congeladores en los cuales se almacena la materia prima presentan separaciones para evitar la contaminación entre los alimentos. Los cuchillos, ollas y demás equipos de trabajo se encuentran en condiciones medias.

Restaurante C:

El equipo para conservar los alimentos presenta un cierto nivel de daños generados por el tiempo de su uso. Los cuchillos, ollas y demás equipos de trabajo se encuentran en condiciones medias.

•Etapa 2: evaluar cada riesgo potencial

- ✓ Contaminación de los alimentos nivel alto
- ✓ Utensilios de cocina que no estén en óptimas condiciones nivel alto
- ✓ Cables o instalaciones eléctricas
- ✓ Lugar del almacenamiento de los productos
- ✓ Tiempo de duración de los alimentos

Restaurante A:

Presenta un nivel de contaminación medio

Las condiciones de los utensilios se encuentran en un cuidado medio

El cuidado de las instalaciones eléctricas se lo efectúa cada dos o tres semanas, con el fin de evitar daños a los materiales como también a la instalación.

Restaurante B:

Presenta un nivel de contaminación medio

Las condiciones de los utensilios se encuentran en un cuidado medio

La revisión de las instalaciones eléctricas se las realiza cada 2 a 4 semanas.

Restaurante C:

Presenta un nivel de contaminación medio

Las condiciones de los utensilios se encuentran en un cuidado medio

La revisión de las instalaciones eléctricas se las realiza cada 4 semanas.

•Etapa 3: determinar las medidas de control de cada riesgo

- ✓ Cambio o reutilización adecuada de los utensilios de cocina
- ✓ Tablas de picar para cada producto, no mezclar la materia prima antes de su elaboración
- ✓ Reparación de las instalaciones eléctricas
- ✓ Conocer el tiempo de duración y de cómo conservar los productos

Restaurante A:

Los contenedores en los cuales se guardan los productos no se encuentran con fecha por motivos de que se los utiliza en el día las compras son realizadas para la venta de un día o dos. El local cuenta con un total de 3 tablas de picar: 1 para pescados, 1 para mariscos y otra para las verduras.

Restaurante B:

Los implementos de plástico para guardar los productos no llevan una etiqueta para conocer la fecha exacta de la compra.

El local cuenta con varias tablas de picar con el fin de evitar utilizar la misma para diferentes tipos de materia prima.

Restaurante C:

Los implemos de plástico para guardar los productos no llevan una etiqueta para conocer la fecha exacta de la compra.

El local cuenta con varias tablas de picar con el fin de evitar utilizar la misma para diferentes tipos de materia prima.

TAREA 7: Determinar los puntos críticos de control (PCC) (Principio 2)

Los puntos críticos de control se catalogan en biológicos, físicos y químicos.

En los restaurantes se busca identificar puntos como la contaminación de los alimentos por una mala acción en el momento de almacenarlos o de utilizarlos, se pueden presentar enfermedades que pueden causar diferentes niveles de afectación a los clientes. En los químicos, las enfermedades por parte de un mal estado de los alimentos. Físicos se identifican el estado de las instalaciones, como se encuentran, el mantenimiento es el adecuado y en tiempo contantes

Etapa	Peligro	P1	P2	P3	P4	PCC
Compra						
Recepción						
Almacenamiento						
Preparación						

Restaurante A:

Etapa	Peligro	P1	P2	P3	P4	PCC
Compra	Medio	No				Si
Recepción	Medio		Si			No
Almacenamiento	Alto			No		Si
Preparación	Medio				Si	Si

El dueño del local se encarga de realizar las respectivas compras de los implementos para la preparación de los alimentos, como el efectúa dicho labor está constantemente atento en como recibe los materiales uno de las características si es un buen producto es el que el color de las branquias sea un rojizo fuerte son frescas; conocimientos obtenidos de la experiencia, posterior si se presentaron algunos problemas en la acción del almacenamiento, no contaba con los mecanismo necesarios para evitar la contaminación de los mismos.

Restaurante B:

Etapa	Peligro	P1	P2	P3	P4	PCC
Compra	Medio	No				Si
Recepción	Alto		Si			No
Almacenamiento	Alto			No		Si
Preparación	Medio				Si	Si

La accione de comprar los productos es llevada a cabo por el propietario, la recepción algunas veces es efectuada por otra persona encargada, en algunas ocasiones la verificación del estado de los alimentos no es la adecuada, al almacenarlos son separados para ser almacenados en los equipos para su congelación, lastimosamente ellos desconocen el nivel de temperatura necesario para conservar los alimentos, en algunas ocasiones al no tener la temperatura adecuada causaría el daño de los materiales.

Restaurante C:

Etapa	Peligro	P1	P2	P3	P4	PCC
Compra	Medio	No				Si
Recepción	Alto		Si			No
Almacenamiento	Alto			No		Si
Preparación	Medio				Si	Si

Las actividades de compra, recepción y almacenamiento son realizadas por la misma recae toda la responsabilidad al propietario, pero el al no tener los conocimientos necesarios presentaría falencia al momento de realizar estas

labores si los materiales no son almacenados de la manera adecuada o si estos son adquiridos en grandes cantidades las cuales el restaurante no podrá vender se reflejaría como perdidas.

TAREA 8: Establecer límites críticos (Principio 3)

Recepción

Peligro: contaminación física, química y biológica, pidiendo la calidad del producto

Limite critico: el proceso de recepción de la materia prima no debe de ser mas de 2 a 3 horas, los vegetales deben de tener buena consistencia, los peces y mariscos no deben de emitir ningún tipo de aroma, las salsas deben de estar respectivamente selladas con las fechas de expiración

Opresiones preliminares: Pérdida de calidad por efecto de tiempo y temperatura, crecimiento de microorganismos en los alimentos, descomposición temprana de los productos por un inadecuado proceso de descongelación, perdida de la calidad por una mala manipulación de los alimentos.

Limite critico: la temperatura para la conservación adecuada los pescados y mariscos no menos de -18 °C.

Operaciones fundamentales: Si el producto es descongelado de manera inadecuada no se lo podrá utilizar, el proceso de descongelación debes ser con 12 a 24 horas antes de utilizar el producto a una temperatura de 0 a 4 grados centígrados

Peligro: contaminación por microbiológica y física

Restaurante A:

La recepción y compra de los productos son realizadas cada día, la cual lleva un tiempo de 1:30 o 2 para la compra de los mismo, buscando productos de calidad reflejando un alto interés en adquirir productos de calidad.

Opresiones preliminares: Para efectuar su descongelación el producto se lo mantiene en agua, sin funda plástica para acelerar su el proceso, el riesgo de contaminación es alto por razones en las cuales no se cuente con un amplio

espacio para realizar dicha actividad, se procedería en un mismo lugar se van a descongelar diferentes productos contaminándoles.

Operaciones fundamentales: La manera en descongelar los productos utilizados en el establecimiento es de un día antes pero no es muy utilizado por motivos en los cuales se adquieren los productos para el día.

Restaurante B:

La recepción y compra de los productos son realizadas cada día, la cual lleva un tiempo de 2 horas para la compra de los mismo, se está siempre en la búsqueda de adquirir productos de calidad.

Opresiones preliminares: Para efectuar su descongelación el producto se lo mantiene en agua, sin funda plástica para acelerar el proceso, el riesgo de contaminación es alto por razones en las cuales no se cuente con un amplio espacio para realizar dicha actividad, se procedería en un mismo lugar se van a descongelar diferentes productos contaminándoles.

Operaciones fundamentales: Una de las estrategias de descongelar los productos utilizados en el establecimiento es de un día antes pero no es muy utilizado por motivos en los cuales se adquieren los productos para el día.

Restaurante C:

Las actividades para reabastecerse de los productos llevan un total de 2 horas, la búsqueda de la calidad es el principal requisito a cumplir.

Opresiones preliminares: Realizan la actividad de una cadena de descongelación, los materiales que se utilizarán serán depositados de los congeladores hacia enfriadores o refrigerados para facilitar su preparación.

Operaciones fundamentales: Aplican una acción la cual la denominan cadena de frio.

TAREA 9: Establecer un procedimiento de vigilancia (Principio 4)

La vigilancia es el mecanismo utilizado para confirmar que se cumplen los límites críticos en cada PCC. El método de vigilancia elegido deberá ser sensible y producir resultados con rapidez, de manera que los operarios capacitados puedan detectar cualquier pérdida de control de la fase. Esto es imprescindible para poder adoptar cuanto antes una medida correctiva, de manera que se prevenga o se reduzca al mínimo la pérdida de producto.

La vigilancia puede realizarse mediante observaciones o mediciones de muestras tomadas de conformidad con un plan de muestreo basado en principios estadísticos. La vigilancia mediante observaciones es simple, pero proporciona resultados rápidos y permite, por consiguiente, actuar con rapidez. Las mediciones más frecuentes son las relativas al tiempo, la temperatura y el contenido de humedad. A fin de poder medir y controlar los límites establecidos, cada uno de los PCC deberá contar con su propio sistema de vigilancia. Es aconsejable describir los procesos de vigilancia y control que se debe llevar a cabo para garantizar su conocimiento y buen funcionamiento.

Monitoreo en la recepción y el almacenamiento de los productos, se llevará una vigilancia para evitar pérdidas y verificar si los productos requeridos, están en condiciones óptimas.

Temperatura, en la cual serán conservados los alimentos para aumentar su nivel de duración.

Descongelación: el nivel de la temperatura será controlado en el preciso momento de descongelar algún producto.

Restaurante A:

La vigilancia se la realiza de manera constante, uno de los principales puntos es verificar el adecuado funcionamiento de los congeladores, de los cuales se depende que los productos estén en un óptimo estado, se procede a realizar un mejor manejo en la recepción y almacenamiento de los productos, logrando así

verificar que los mismo sean los adecuados, su estado es el óptimo y disminuir perdidas.

Restaurante B:

El vigilar el uso y el almacenamiento de los productos es realizado de manera diaria, se realiza esta actividad desde el punto de la recepción, en la descongelación si es utilizada, la manera en cómo utilizarlo y en la manera de guardar el producto, no solamente verifican los productos; los equipos de trabajo también pasan por una revisión para conocer el estado de estos.

Restaurante C:

La acción utilizada para evitar pérdidas y evitar la contaminación entre los diferentes alimentos, es la respectiva vigilancia constante de las diferentes acciones realizadas por los trabajadores.

TAREA 10: Establecer medidas correctoras (Principio 5)

Si la vigilancia determina que no se cumplen los límites críticos, demostrándose así que el proceso está fuera de control, deberán adoptarse inmediatamente medidas correctoras. Las medidas correctoras deberán tener en cuenta la situación más desfavorable posible, pero también deberán basarse en la evaluación de los peligros, los riesgos y la gravedad, así como en el uso final del producto. Los operarios encargados de vigilar los PCC deberán conocer las medidas correctoras y haber recibido una capacitación amplia sobre el modo de aplicarlas. Las medidas correctoras deberán asegurar que el PCC vuelve a estar bajo control. Deberán también contemplar la eliminación adecuada de las materias primas o productos afectados. Siempre que sea posible, deberá incluirse un sistema de alarma que se activará cuando la vigilancia indique que se está llegando al límite crítico. Podrán aplicarse entonces medidas correctoras para prevenir una desviación y prevenir así la necesidad de eliminar el producto.

Monitoreo en la recepción y el almacenamiento de los productos:

- El producto que no cumpla con los estándares será devuelto.
- Rechazo de cualquier producto con un estado de poca veracidad.

- La persona encargada de recibir la mercadería deberá de efectuar inspecciones rigurosas a los productos.

Temperatura: en la cual serán conservados los alimentos para aumentar su nivel de duración.

- Revisar que el nivel de temperatura de los congeladores sea siempre el adecuado
- Estar atentos en cuando se abre y cierra los congeladores tiene que estar totalmente cerrados

Descongelación: el nivel de la temperatura será controlado en el preciso momento de descongelar algún producto.

- No mezclar diferentes productos en un mismo envase para realizar la descongelación
- No utilizar agua caliente para descongelarlos porque se efectúa una cocción

Manipulación de los alimentos:

- Contar con los implementos adecuados para preparar los alimentos
- El personal contara con la ropa de trabajo adecuada
- Limpieza en todas las áreas de trabajo

Restaurante A:

El monitorio o control es realizado por el propietario del local, con ayuda del jefe del equipo y un ayudante de confianza, en cada una de las etapas anterior mente señaladas se efectúan dichas actividades pero en algunos casos no son cumplidas en su totalidad o simplemente cumple acciones básicas las mismas que no van a asegurar el nivel de calidad necesario, una de las desventajas más notorias es el desconocimiento del nivel de temperatura que deben tener los congeladores, lo que realizan es separar los alimentos y verificar que el congelador no tenga alguna falla, ese es el proceso que realiza el restaurante.

Restaurante B:

Los deberes de verificar el estado de los alimentos de cómo son recibidos, almacenados y elaborados, recaen a diferentes personas que conforman la respectiva cadena de obligaciones conformada por los propietarios y ciertos trabajadores, existe un poco de desconocimiento en la temperatura que debe poseer el congelados esa es una de las desventajas, al momento de la descongelación sus conocimientos para realizar dicha actividad son medios, conocen la manera adecuada de descongelar y de evitar romper la cadena de frío.

Restaurante C:

El propietario realiza las acciones de compra, recepción y almacenamiento de los alimentos, él divide las tareas para que cada trabajador tenga ciertas obligaciones, una de las desventajas recaería en la falta de conocimiento de los niveles de temperatura de los alimentos tanto en su almacenamiento como en su preparación.

TAREA 11: Verificar el plan de APPCC (Principio 6)

El sistema podrá verificarse de las siguientes formas:

- Tomando muestras para analizarlas mediante un método distinto del utilizado en la vigilancia.
- Interrogando al personal, especialmente a los encargados de vigilar los PCC;
- Observando las operaciones en los PCC; y
- Encargando una auditoría oficial a una persona independiente.

La verificación debe hacerse en la conclusión del estudio, por personas calificadas, capaces de detectar las deficiencias en el plan o en su implementación, en caso de haberlas:

- Cambio de producto, ingrediente, proceso, etc.
- Desvío
- Peligros recientemente identificados

- Intervalos predeterminados regulares.

Las actividades de monitoreo de rutina para los límites críticos no deben confundirse con métodos, procedimientos o actividades de verificación.

- Quién puede realizar una verificación:
 - Empleados del establecimiento
 - Personal externo
 - Organizaciones gubernamentales
 - Servicio de inspección
 - Organizaciones privadas
 - Laboratorios de control de calidad
 - Asociaciones de comerciantes
 - Asociaciones de consumidores
 - Compradores
 - Autoridad de un país importador
 - Equipo HACCP

Restaurante A:

Como todos son productos para preparar alimentos, se buscó definir los principales puntos de control, ofreciendo al dueño del local maneras de evitar los desperdicios inadecuado de los productos, se establecieron acciones para conocer la realidad del negocio y también por medio de la ayuda de los trabajadores se logró una mayor aceptación y uso de la información.

Restaurante B:

Al establecer los puntos críticos de control se logró definir las acciones las cuales representaban un alto nivel de peligro para la realización de alimentos, al establecer medidas correctivas y con la ayuda de los trabajadores se impulsó el uso adecuado de los alimentos, se explicó cómo evitar pérdidas con los productos y de evitar las diferentes maneras en las cuales se logra contaminar los alimentos.

Restaurante C:

El conocer las diferentes maneras en la cuales los alimentos pueden contaminarse son varios, al conocer los diferentes puntos críticos en el establecimiento, disponen de los pasos a utilizar para evitar mayores afectaciones.

TAREA 12: Mantener registros (Principio 7)

El mantenimiento de registros es una parte esencial del proceso de APPCC. Demuestra que se han seguido los procedimientos correctos, desde el comienzo hasta el final del proceso, lo que permite rastrear el producto. Deja constancia del cumplimiento de los límites críticos fijados y puede utilizarse para identificar aspectos problemáticos. Además, las empresas pueden utilizar la documentación como prueba en una defensa basada en la "diligencia debida", según establece, por ejemplo, la Ley del Reino Unido sobre inocuidad de los alimentos de 1990.

Deberán mantenerse registros de todos los procesos y procedimientos vinculados a las BPF y las BPH, la vigilancia de los PCC, desviaciones y medidas correctoras.

También deberán conservarse los documentos en los que consta el estudio de APPCC original, como la identificación de peligros y la selección de límites críticos, pero el grueso de la documentación lo formarán los registros relativos a la vigilancia de los PCC y las medidas correctoras adoptadas. El mantenimiento de registros puede realizarse de diversas formas, desde simples listas de comprobación a registros y gráficos de control. Son igualmente aceptables los registros manuales e informáticos, pero debe proyectarse un método de documentación idóneo para el tamaño y la naturaleza de la empresa. En el Apéndice III se ofrece un modelo de formulario para documentar la descripción y el uso al que se destina el producto, y en el Apéndice V se ofrece un modelo de hoja de trabajo para un plan de APPCC. En los estudios de casos descritos en el Capítulo 3 se proporcionan ejemplos del uso de estos formularios.

CONCLUSIÓN DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA

Al obtener el apoyo de los propietarios como de su cuerpo de trabajo para la aplicación de sistema, se logró identificar las diferentes falencias las cuales generaban pérdidas las cuales se ocasionaban por fallas en el almacenamiento de los productos o pocos conocimientos sobre los diferentes pasos a seguir para alcanzar una adecuada inocuidad de los alimentos, con el transcurso de la aplicación del sistema se consiguió establecer puntos críticos de control con el fin de disminuir las pérdidas y mejorar las acciones de almacenamiento, dichas precauciones eran dadas a conocer a los propietarios como el personal de trabajo, con la meta de dar a conocer los cambios alcanzados se efectuó un cuadro de evaluación inicial y final expresando los cambios y mejoras alcanzados, al obtener dichos beneficio los propietarios comprendieron la importancia de mejorar y de conocer acerca de los sistemas que ayudan a la manipulación de los alimentos evitando pérdidas.

Los cuadros comparativos del desarrollo de la aplicación del sistema HACCP en tres restaurantes de Parque del Marisco se encuentran en la página 68

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para (Erik Cohen, 2004) es de importancia el discutir sobre los estándares de higiene, las consideraciones de salud, las brechas de comunicación y el conocimiento limitado de los turistas sobre la cocina local, el efectuar un adecuado cuidado de los alimentos es de principal importancia para lograr prestar un servicio de calidad, Desde el punto de vista de (Moreno, 2012) los sistemas de manipulación de alimentos se originó como una consecuencia de la globalización y de la necesidad de establecer cada vez más requisitos para el consumo de alimentos. En 1959 la NASA quería adoptar un programa para garantizar la inocuidad de los alimentos consumidos por los astronautas en el espacio y fue la empresa Pillsbury quien introdujo el este sistema de control para ofrecer dichas garantías, data sus orígenes desde una de las organizaciones con mayor relevancia a nivel mundial, dando así el inicio al camino de la presencia de sistemas que mejoren la manipulación de los alimentos, para (Guzmán, Rodríguez, Otero, & Moreno, 2005), es de interés conocer a qué grupos de consumidores se destinará el producto, particularmente si entre ellos hay grupos vulnerables como los lactantes, los ancianos y las personas mal nutridas por (Yadrián Arnaldo García Pulido, 2017) Los alimentos se han convertido en un producto turístico de alto consumo, por lo que requieren un sistema de gestión de seguridad alimentaria adecuado, actualmente el interés en obtener y preservar los productos refleja un mayor nivel de participación por cualquier entidad buscando mantenerse en el mercado, Los investigadores (Rossio Castañeda, 2016), se basaron en la aplicación de dichos sistemas, pero desde el punto de la preparación de pan artesanal localizado en Bolivia, dieron a conocer la existencia de pocos estudios dedicados a establecimientos en los índices de calidad durante la producción en La Paz, sin importar el lugar o el área donde se efectuó labores siempre estarán en la búsqueda de disminuir pérdidas y continuar con las mejorías constantes. Desde otro punto la investigación realizada por (ROMERO, 2007). La aplicación del sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos de control HACCP, ofrece ventajas encaminadas hacia una mayor inocuidad en los alimentos, una mejor utilización de los recursos y una respuesta inmediata a los problemas de la industria alimentaria. Por medio de la información resultante de las investigaciones realizadas sobre la aplicación del sistema HACCP, reflejan a la importancia y ventajas de la misma.

7. CONCLUSIÓN

La aplicación del sistema de control y seguridad alimentaria HACCP en el sector Parque del Marisco de la ciudad de Manta, logró analizar cada elemento descrito en el proceso de aplicación, cumpliendo un rol importante desde la planificación hasta la evaluación final. Dando momentos importantes desde la socialización y la conformación del equipo de trabajo, como también la colaboración de los involucrados en esta investigación.

Se evaluaron indicadores y elementos específicos al HACCP, los cuales están presentes en cada uno de los pasos del sistema. Se trabajó con los 12 pasos de la norma, que permitió conocer las características de calidad y familiarizarlas con el equipo de trabajadores de los restaurantes, inculcando la importancia de cada punto, de los cuales el primer principio con ayuda de la pregunta número 9 se identificó el nivel de conocimiento sobre medidas de control de higiene con el 39% centrado en la limpieza del área de trabajo, se contribuye a mejorar los servicios y benéficos obtenidos en los restaurantes reflejados en el principio 7 gracias al monitoreo y seguimiento de las pautas establecidas.

.

Se implementó el sistema HACCP como un instrumento eficaz para la mejoría en el control de la producción implementado en los restaurantes del Parque De Marisco.

8. RECOMENDACIONES

Aumentar la divulgación de la estancia y aplicación de sistemas de manipulación de los alimentos a nivel local, regional y nacional, por la existencia de vacíos, los cuales no permiten el desarrollo adecuado de los negocios dedicados a la preparación de alimentos.

Es necesario continuar con charlas sobre los diferentes sistemas de manipulación de los alimentos con el fin de lograr llenar los vacíos de conocimientos sobre la manera adecuada de cómo preparar y almacenar los alimentos con el propósito de reducir la contaminación de los productos mejorando el servicio.

Se recomienda el impulsar la investigación y aplicación sobre el sistema HACCP, logrando el potenciamiento y mejoría para las futuras aplicación en la gastronomía.

ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta

Encuesta para aplicar a los colaboradores de los restaurantes del sector
Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Para contribuir a transformaciones positivas en la sociedad, la Facultad de Hotelería y Turismo en correspondencia a los procesos de titulación, ejecuta el tema de investigación “Aplicación de un sistema de control y seguridad alimentaria en empresas gastronómicas de la ciudad de Manta.”. Dicho tema pretende aportar con una propuesta que fortalecerá la calidad del servicio de las empresas en estudio. El diagnóstico previo requiere de su colaboración y total honestidad, al responder cada una de las preguntas que se presentan en el cuestionario siguiente. Los resultados del mismo son anónimos y sólo se utilizarán con fines investigativos.

1.- Rangos de edades en base al ministerio de trabajo.

___ 18-29

___ 30-45

___ 46-55

___ 56 en adelante

2.- ¿Qué nivel de educación usted posee?

___ Bachiller

___ Tecnólogo

___ Universitario

___ Post grado

___ Especialista

___ Otras

3.- Profesión:

4.- Ocupación:

5.- ¿Con que genero te identificas?

Masculino

Femenino

Preferiría no contestar

6.- ¿Cuál es tu situación laboral actual?

Empleo de medio tiempo

Empleo de tiempo completo

Estudiante

Retirado

7. ¿Conoce usted sobre sistemas de control y seguridad alimentaria para restaurantes?

Sí No

8.- ¿Que se debe conocer antes de aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria?

Estructura de la instalación

Políticas ambientales

Manual de trabajo

9.- ¿Cuál de las siguientes medidas de control de higiene son utilizado en su trabajo?

Tablas de picar para cada tipo de producto

Limpieza de sus áreas de trabajo antes y después de terminar su labor.

Uso de guantes para manipular alimentos

Otros

10.- De las siguientes siglas: ¿Cuáles usted identifica como sistema de control alimentario?

___ HACCP

___ APPCC

___ ISO

___ BPM

___ Control a largo plazo

___ Inventario

11.- Seleccione cual es el beneficio que proporciona al restaurante aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria.

___ Reduce la contaminación cruzada y aumenta la calidad del producto

___ Permite la introducción de nuevas tecnologías

___ Aumenta barreras de comercialización

ANEXO 2 Entrevista

Entrevista para aplicar a los propietarios de los restaurantes del sector Parque del Marisco de la ciudad de Manta

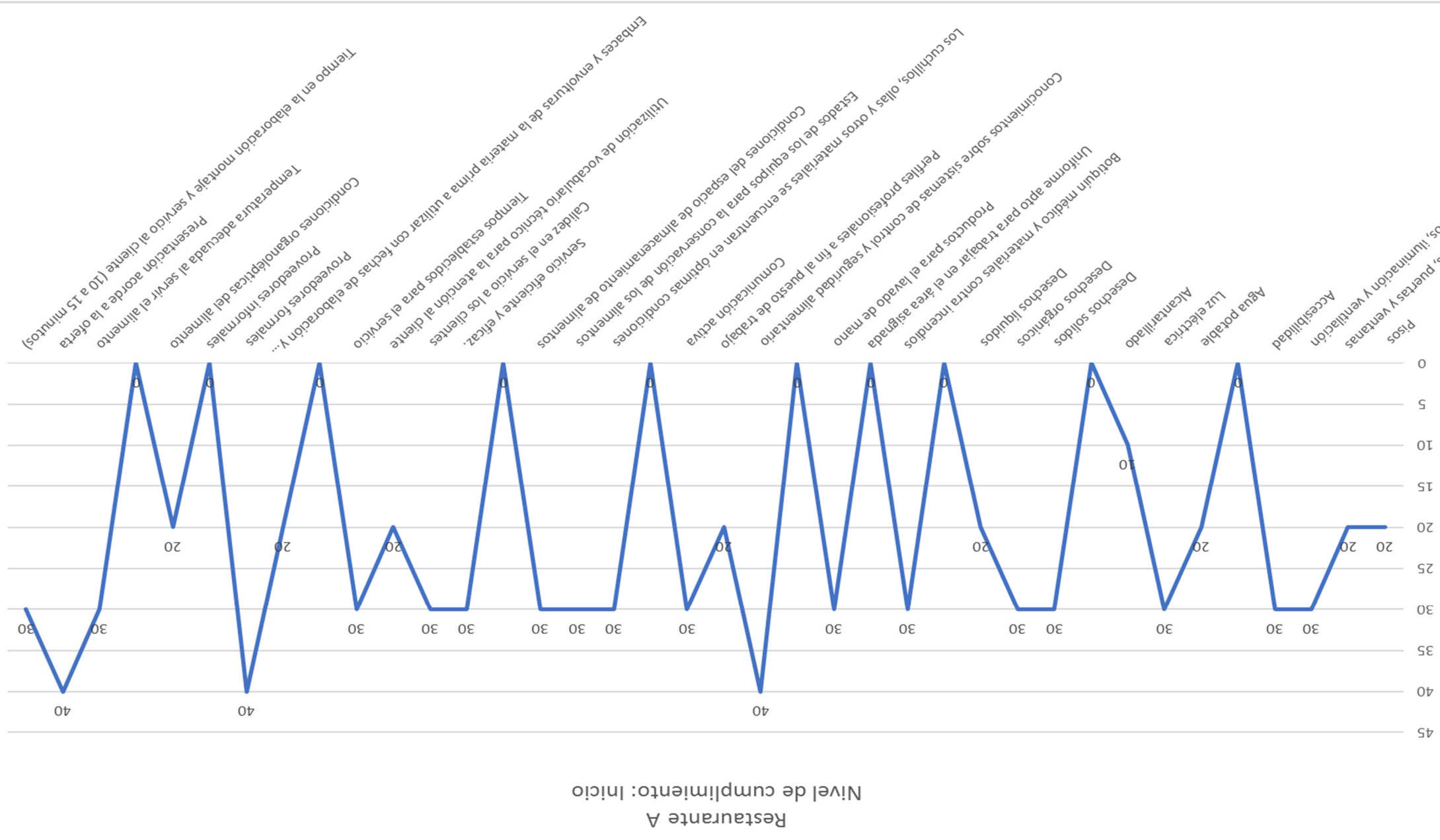
Para contribuir a transformaciones positivas en la sociedad, la Facultad de Hotelería y Turismo en correspondencia a los procesos de titulación, ejecuta el tema de investigación “Aplicación de un sistema de control y seguridad alimentaria en empresas gastronómicas de la ciudad de Manta.”. Dicho tema pretende aportar con una propuesta que fortalecerá la calidad del servicio de las empresas en estudio. El diagnóstico previo requiere de su colaboración y total honestidad, al responder cada una de las preguntas que se presentan en el cuestionario siguiente. Los resultados del mismo son anónimos y sólo se utilizarán con fines investigativos

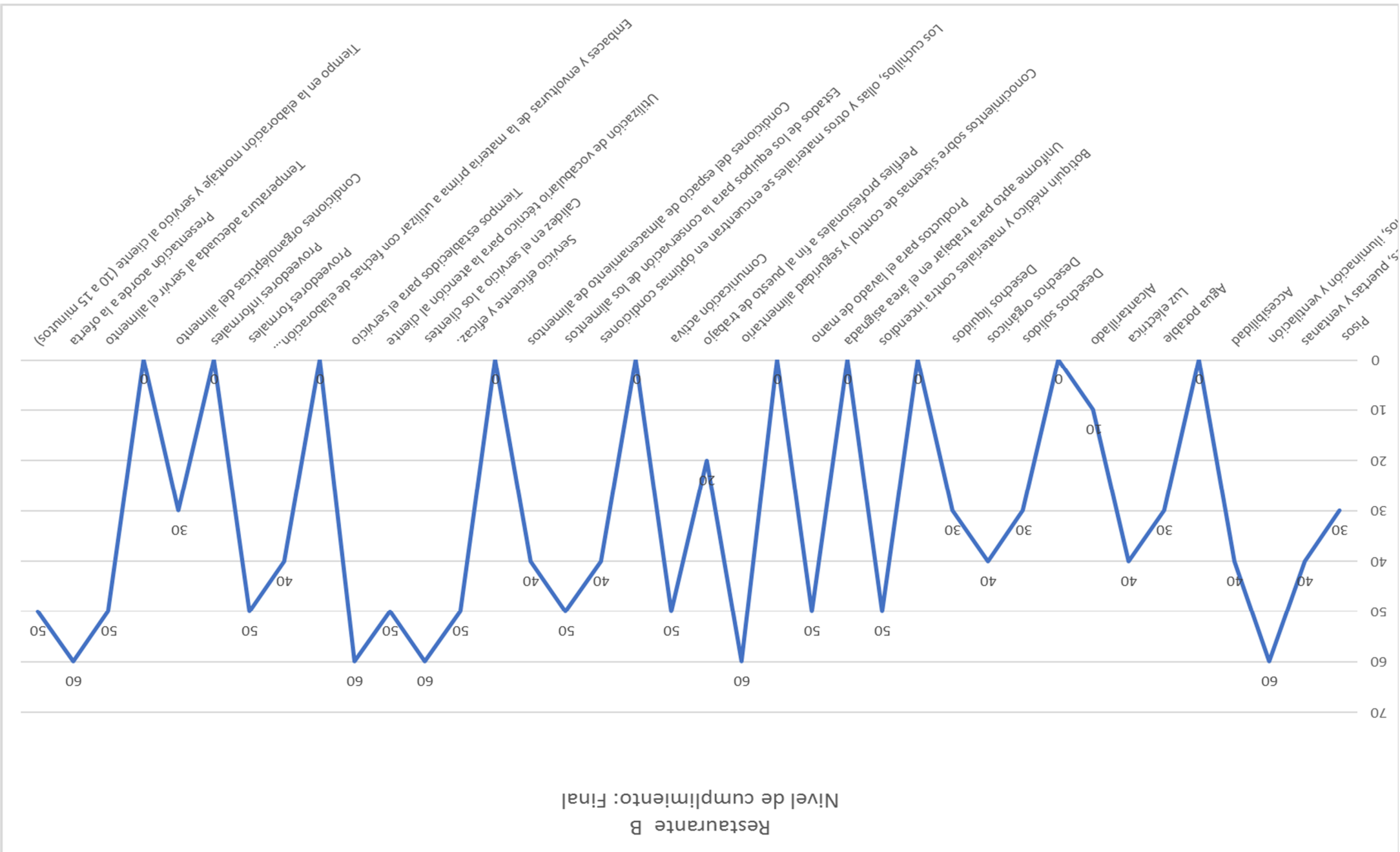
ENTREVISTA

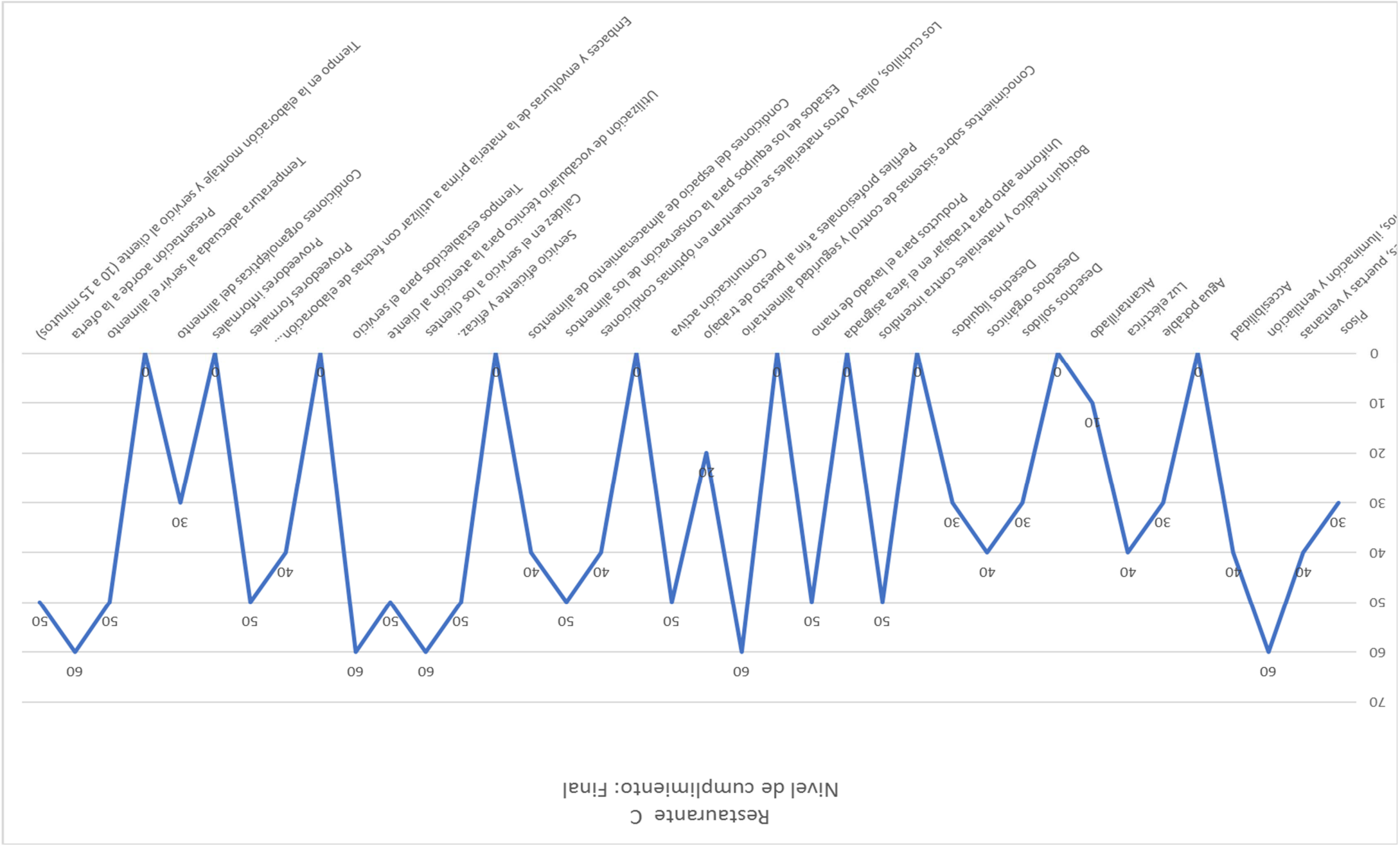
1. ¿Qué lo motivó para dedicarse a la actividad gastronómica?
2. ¿Cuál es su punto de vista acerca de la calidad del servicio en el sector donde labora?
3. ¿Conoce usted sobre sistemas o normas de control y seguridad alimentaria?

4. ¿Ha recibido charlas sobre norma o sistemas de control y seguridad alimentario? ¿Cuáles son los temas de esas capacitaciones?
5. ¿Su personal de trabajo está apto para efectuar una adecuada manipulación de los alimentos?
6. Al referirnos a la conservación de los alimentos: ¿Con que herramientas usted cuenta para mantener en óptimas condiciones la materia prima?
7. ¿Cuáles son los procedimientos que usted aplica en su local para controlar y asegurar la calidad de los alimentos?
8. ¿El establecimiento aplica normas o algún sistema de control de calidad? ¿Cuál?
9. ¿Desde su perspectiva es necesaria la aplicación de un sistema de control y seguridad alimentaria para el aseguramiento de la calidad en su restaurante?
10. ¿Usted tiene conocimiento sobre el sistema HACCP y sus principios?
11. ¿Aceptaría aplicar algún sistema de control y seguridad alimentaria como el HACCP en su negocio? En caso de aceptar ¿considera usted que sus trabajadores pondrán resistencia en el proceso de aplicación del sistema?
12. ¿Qué tan importante es poder contar con un sistema el cual permitirá informar, controlar, y evaluar los procesos en la elaboración de alimentos en su establecimiento, para brindar a los clientes un servicio de calida

ANEXO 3 Cuadros Comparativos







BIBLIOGRAFÍA

- (ISO), O. I. (2010). Progresar rápidamente. Progresar rápidamente (págs. 11-85). Ginebra: chemin de la Voie-Creuse. Obtenido de ¿Qué es ISO?
- Ainia. (12 de Mayo de 2013). Un Nuevo Modelo De Formacion iniaformacion. Obtenido de Un Nuevo Modelo De Formacion iniaformacion: http://formacion.ainia.es/web/formacion/actualidad/-/articulos/9zol/content/requisitos-de-las-empresas-para-garantizar-alimentos-seguros?p_r_p_564233524_tag=envases+inteligentes
- Ana Paula de Rezende Peretti, W. M. (2010). Abrangência do requisito segurança em certificados de qualidade da cadeia produtiva de alimentos no Brasil. *Gestão & Produção*, 11-15.
- Babaita Carmen, I. D. (2009). INTERCULTURALITY – A FACTOR OF TOURISM DEVELOPMENT (PART 1 - GASTRONOMY IN TOURISM, ATTRACTION OR IMPEDIMENT). *Annals of Faculty of Economics*.
- Calidad, A. E. (3 de Abril de 2018). Centro De Conocimiento AEC. Obtenido de Centro De Conocimiento AEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
- Carillo, R. (30 de Diciembre de 2017). El Ecuador no es una potencia turística es un país potencialmente turístico. Obtenido de Dialogemos : <https://laconversacion.net/2017/12/el-ecuador-no-es-una-potencia-turistica-es-un-pais-potencialmente-turistico-2/>
- Castellví, S. (2010). “Perlas Gastronómicas”. En S. Castellví, “Perlas Gastronómicas” (págs. 10-25). España(Barcelona): Alianza Editorial.
- Collado, A. (2007). SEGMENTACIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA: UN ANÁLISIS APLICADO A UN DESTINO DE TURISMO CULTURAL . ANÁLISIS TURÍSTICO, 36-48 .
- Contreras, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR . *Revista Brasileira de Marketing*, 146-162.

- Corporate, E. (21 de Agosto de 2018). Envira Ingenieros Asesores. Obtenido de Envira Ingenieros Asesores: <https://envira.es/es/que-es-el-sistema-haccp/>
- Díaz, H. O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva . Dominio de las ciencias, 72-83.
- Dra. Norma Angélica, M. I. (2015). Quality of Service: Case UMF. Conciencia Tecnológica , 39-43.
- Erik Cohen, N. A. (2004). Food in tourism: Attraction and Impediment. Annals of Tourism Research, 755-756.
- Fernández, J. (2008). Turismo y Desarrollo Económico . Revista de Estudios Empresariales, 1.
- Guavita, M. J. (2012). Gestión del análisis de peligros y puntos críticos de control. Tecnura, 20-25.
- Guzmán, E., Rodríguez, M. A., Otero, D. M., & Moreno, D. (2005). El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) como. Revista Electrónica de Veterinaria REDVET, 3-12.
- Larissa Lagoa Ribeiro-Furtini, L. R. (2006). Utilização de APPCC na indústria de alimentos. Ciência e Agrotecnologia, 20-25.
- Maribona, C. (08 de 06 de 2012). ABC.es. Obtenido de <https://www.abc.es/20120608/estilo-gastronomia/abci-mercados-gastronomicos-nueva-tendencia-201206072019.html>
- Martinho, M. P. (2016). ACTUALIZACIÓN EN HIGIENE ALIMENTARIA, MANIPULACIÓN, TOXIINFECCIONES ALIMENTARIAS Y ETIQUETADO DE ALIMENTOS . Área de Innovación y Desarrollo, S.L .
- Mauricio Franco, W. F. (2017). Estudio de las motivaciones y satisfacción de la demanda turística en torno a la gastronomía. Caso Manta, Ecuador. Revista de Investigación en Turismo, 29- 33.

- Ordoñez, C. C. (22 de 10 de 2005). Gastronomía del mundo. Cocina básica colombiana. Obtenido de Gastronomía del mundo: http://rubikirp.blogspot.com/2014/10/origen-de-la-gastronomia_17.html
- Publica, M. D. (s.f.). Ministerio de salud publica. Obtenido de Sistema de inocuidad de alimentos: <https://www.salud.gob.ec/sistema-de-inocuidad-de-alimentos/>
- Roberto Caiza, E. M. (2012). ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO. 8-24.
- Rossio Castañeda, C. F. (2016). Assessment of pre-requirements of haccp and analysis of critical control points for safety during production of artisanal and industrial bread. *Revista Boliviana de Química*, 20-24.
- Sahin, D. G. (2015). Gastronomy Tourism as an Alternative Tourism: An Assessment on the Gastronomy Tourism Potential of Turkey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , 79-83.
- Sobrado, D. A. (2018). IDENTIDAD CULTURAL Y TURISMO GASTRONÓMICO: LA MERCANTILIZACIÓN DEL PATRIMONIO . *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 4-2.
- Turismo, M. D. (21 de Septiembre de 2018). Ministerio De Turismo . Obtenido de Ministerio De Turismo : <https://www.turismo.gob.ec/reglamento-turistico-de-alimentos-y-bebidas-reconoce-siete-categorias/>
- Umit Sormaz, H. A. (2016). Gastronomy in Tourism. *Procedia. Economics and finance*, 16-30.
- Vinerean, A. (2013). Premises Of Gastronomic Tourism.
- Yadrián Arnaldo García Pulido, A. A. (2017). Aplicação do dicionário de atividades ao processo de gerenciamento da inocuidade nos serviços gastronômicos. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10-12.