



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

TEMA:

**“Diagnóstico de las normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas
restaurantes de Santa Marianita, Manta, Manabí.”**

Autor: Efren Emiliano Farias Palma

Tutor: Lic. Marco Duran Vasco

Manta, Manabí.

2019



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

TEMA:

**“Diagnóstico de las normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas
restaurantes de Santa Marianita, Manta, Manabí.”**

Lic. Luis Reyes Chávez
Decano

Lic. Emil Viera Manzo
Miembros del tribunal Calificador

Ing. Bella Mera Gutiérrez
Miembros del tribunal Calificador

Lic. Marco Duran Vasco
Tutor

Efren Emiliano Farias Palma
Autor del proyecto

Certificación del Tutor

Certifico que:

El presente estudio de investigación con tema “Diagnóstico de las Normas de calidad y sistema de alimento en las cabañas restaurantes de Santa Marianita”, el mismo que ha sido orientado, asesorado y debidamente revisado, cumpliendo con los requisitos en el proceso de elaboración del proyecto, por lo tanto, autorizo a que se sustente y presente como trabajo de grado.

Manta, Agosto de 2019

Lic. Marco Duran Vasco
Director del proyecto de investigación

CERTIFICACIÓN DEL AUTOR

Yo, Efren Emiliano Farias Palma, con CI: 131573543-9, certifico que el proyecto de investigación titulado: “Diagnóstico de las normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurantes de Santa Marianita, Manta, Manabí.”, el cual presento como requisito para la obtención del título “Ingeniero en administración de empresas hoteleras”, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es el producto de mi labor investigativa.

Así mismo doy fe de que este trabajo es uno original e inédito.

Manta, agosto de 2019

Efren Farias Palma

Dedicatoria

Este siguiente trabajo de investigación está dedicado a mis padres las personas que siempre me han inculcado los mejores valores, principios y me dieron el mejor ejemplo para ser una persona de bien y seguir luchando por mis propósitos en la vida y así ser un buen profesional, además agradezco a las personas que durante mis estudios estuvieron apoyándome, y a mis profesores que cada día me enseñaron con paciencia y me brindaron sus conocimientos para ser un profesional de éxito.

Efren Emiliano Farias Palma

Reconocimiento

Al culminar mis estudios universitario le agradezco principalmente a Dios por dame la fuerzas y el coraje necesario para terminar mis estudios, a mis compañeros y amigos que siempre me brindaron su apoyo incondicional para seguir adelante, a los docente de la faculta de Hotelería y Turismo por brindarnos sus conocimiento, la prestigiosa institución UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ y especialmente a todas las personas que bondadosamente colaboraron con la elaboración del presente Proyecto de Tesis, como el docente Mg. Emil Viera Manzo con sus aportaciones de conocimiento pude profundizar mejor el tema de investigación.

Al Lic. Marcos Duran Vasco, como tutor, por la oportunidad que me brindo para realizar mi Tesis el cual me va a servir como guía en futuro profesional en el ámbito empresarial.

Efren Emiliano Farias Palma

Indice	
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	1
Contexto del problema	5
Planteamiento del Problema	6
Definición del problema	7
Objetivo General.	7
Objetivo Específicos.....	7
Marco teórico.....	8
Tipos y características de las empresas gastronómicas	9
Sistema de gestión de calidad.....	12
Requisitos de los manipuladores de alimentos	12
Los tipos de enfermedades de transmisión alimentaria	13
Control de las ETA (enfermedades transmitidas por alimentos).....	15
Aplicación de las normas en los alimentos.....	16
Seguridad alimentaria	20
Metodología.....	21
Resultados.....	23
Entrevista	41
Discusión de resultado.....	42
Conclusión	44

Recomendaciones	45
Bibliografía.....	46
Anexos.....	51

Índice de Tablas

Tabla 1 Agentes Contaminantes elaboración propia basandome en el autor BERNARDO LUCAS FLORENTINO.....	14
Tabla 2 Enfermedades elaboración propia propia basandome en el autor BERNARDO LUCAS FLORENTINO.....	14
Tabla 3 nóminas de los establecimientos gastronómicos	21
Tabla 4 elaboración de resultados de las entrevistas	41

Índice de Ilustración

Ilustración 1: Nivel de Educación.	23
Ilustración 2: Las normas o sistemas de buenas prácticas de alimento en los restaurantes	24
Ilustración 3: Siglas buenas prácticas de manipulación de alimento.....	25
Ilustración 4: trabajo utilizan uniforme completo.	26
Ilustración 5: aplican las normas de seguridad de manipulación de alimentos	27
Ilustración 6: productos de calidad certificado por normas de seguridad	28
Ilustración 7: algún sistema de rotación de alimento	29
Ilustración 8: productos desinfectantes para lavar los insumos de la cocina.....	30
Ilustración 9: tablas adecuadas para picar los productos de cocina.....	31
Ilustración 10: realiza los cortes de carnes, vegetales, marisco entre otros lo hacen en la misma tabla	32

Ilustración 11: considera usted la calidad de los alimentos que ofertan los establecimientos de Santa Marianita.....	33
Ilustración 12: Se ha encontrado alguna vez con algún alimento dañado	34
Ilustración 13: Qué opina del sabor de la comida	35
Ilustración 14: Cómo considera usted el menú que ofertan los restaurantes de Santa Marianita	36
Ilustración 15: Su pedido en que tiempo es preparado y servido	37
Ilustración 16: Cómo evalúan la infraestructura de los restaurantes de Santa Marianita....	38
Ilustración 17: Cómo es la atención del mesero, en el establecimiento de Santa Marianita	39
Ilustración 18: Cómo evalúa la presencia del personal que trabaja en el establecimiento de Santa Marianita	40

Resumen

Los sistemas de alimentos son normas que se aplican durante el proceso de obtención de un alimento para así obtener un excelente producto en el menú y conseguir con este proceso una mejor calidad del alimento que se desea consumir, porque en la actualidad existen bastantes establecimientos que ofrecen servicio de alimento y son pocos los que cumplen con todo los reglamentos que están establecidos ante la ley, por esta razón es importante de diagnosticar las normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurantes de la parroquia de Santa Marianita, Manta, Manabí, de esta manera lograr obtener resultados favorable durante el proceso de investigación en donde se aplicara la metodología de tipo exploratorio en donde se va a examinar la problemática que existe en los restaurantes de la parroquia Santa Marianita, con las normas de seguridad de los alimento en la cual se empleó diferentes técnica, como fue la observación, la encuesta y la entrevista para así de esta manera tener un mayor resultado de la problemática que tienen los establecimientos gastronómico en cuantos a las normas de calidad y sistemas de alimentos, para constatar toda la información se realizó una investigación a la población que conforman los restaurantes del malecón de Santa Marinita, que en la actualidad existen 25 establecimientos gastronómicos prestando el servicio de alimento, es importante destacar que al aplicar las normas de calidad en los procesos de manipulación de alimento garantizara la calidad de servicio y sobre todo la salud de los comensales.

Palabras Claves

Normas, Menú, Servicio, Seguridad, Manipulación.

Abstract

Food systems are standards that are applied during the process of obtaining a food in order to obtain an excellent product on the menu and achieve with this process a better quality of the food that you want to consume, because today there are quite a few establishments that offer Food service and few comply with all regulations that are established by law, for this reason it is important to diagnose quality standards and food systems in the restaurant cabins of the parish of Santa Marianita, Manta, Manabi, in this way, obtaining favorable results during the research process where the exploratory methodology will be applied where the problem that exists in the restaurants of the Santa Marianita parish will be examined, with the food safety standards in the which technique was used, such as observation, survey and interview in order to In this way, having a greater result of the problem that the gastronomic establishments have in terms of quality standards and food systems, to verify all the information, an investigation was carried out on the population that make up the restaurants on the boardwalk of Santa Marinita, which in At present there are 25 gastronomic establishments providing the food service, it is important to emphasize that when applying the quality standards in the food handling processes, it will guarantee the quality of service and, above all, the health of the customers.

Keywords

Standards, Menu, Service, Security, Handling.

Introducción

Los sistemas de alimentos son normas que se aplican durante el proceso de elaboración de un alimento, para así conseguir un excelente menú y lograr con este proceso una mejor calidad posible, desde tiempos antiguos hasta la actualidad el hombre a innovando en la cocina muy significativamente, utilizando nuevas técnicas de siembra de crianza de animales para así tener un producto de mejor calidad, porque cada día los clientes son más exigentes en cuanto a la calidad de producto y a las normas de higiene de los productos alimenticios, comer sano nos garantiza una vida larga y placentera.

El autor José Eleazar, (2010) manifiesta que un alimento puede estar expuesto a diversos peligros en el medio ambiente que se encuentre provocando múltiples agentes físicos, químicos o microbiológicos, los cuales potencialmente pueden provocar un daño en la salud del consumidor, a pesar del desarrollo de novedosas y sofisticadas tecnologías para obtener alimentos más seguros, persisten los riesgos microbiológicos, representados principalmente por las enfermedades transmitidas por alimentos.

Como manifiesta página de la Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia, (2016) la buena alimentación es la clave para mantener un cuerpo saludable, es importante que cada quien, de acuerdo a sus propios estilos de vida sanos, organice opciones de alimentación acordes a sus necesidades y posibilidades.

Actualmente el nivel de requerimiento de los clientes con respecto a la calidad de los productos o servicios que se comercializan en las empresas, obligan a esta a tener una estructura de trabajo que permite que todas las variables que intervienen en los distintos procesos de diseño, de producción o de comercialización estén controladas de forma adecuada, para que el resultado que se obtenga sea favorable, un sistema de calidad permite que cada persona que labore en una empresa (hotelera, turística, gastronómica, etc.) le permite saber cómo realizar sus trabajos de manera adecuada para así lograr tener un resultado satisfactorio para la empresa.

Según el autor Nidia Tadeo, (2009) la calidad es un proceso que se puede consistir en la capacidad de compensar las exigencias de los comensales en cuanto a propiedades organolépticas es decir son todas aquellas descripciones o características físicas que tiene la materia prima en general, según su sabor, textura, olor, color o temperatura que tiene cada producto, precio, autenticidad de los alimentos, pero también es un concepto relacionado con los contextos culturales formado socialmente mediante un proceso en el que actúan diversos agentes que funcionan ante las satisfacciones de sus clientes con exigencias de calidad y seguridad de sus productos. Porque así mismo los sistemas de calidad tienen como objetivo primordial que la institución o empresa trabaje de la manera adecuada, para así asegurar que todos sus productos o servicio que se ofrecen estén sujetos a unas series de normas específicas a cumplir, logrando que los modelos de calidad sean efectivos para los clientes.

La seguridad de los productos alimentarios es el requisito básico para satisfacer la primera necesidad de todo cliente, y para lograr dicho requisito están los sistemas de gestión de calidad y seguridad alimentaria que pretenden garantizar la seguridad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria. Actualmente, existen variedades de normas a través de las cuales más reconocidas se encuentran: HACCP o APPCC (Hazard Análisis and Control Critical Points); BPM (Buenas Prácticas de Manufacturas); El Codex Alimentario; ISO- 22000.

La República del Ecuador reconoce y garantiza el derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sano porque existen instituciones que se encargan en garantizar la seguridad alimentaria como lo es el reglamento turístico de alimento y bebida que se encuentra vigente con acuerdo ministerial #53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018.

Lo cual establece reglas para el correcto funcionamiento de los establecimientos que se dediquen al prestar un servicio ya sea en las diferentes campos o áreas que tiene el turismo.

Según el autor Cervera, (2004) manifiesta que la alimentación es un proceso de selección de alimento en porciones adecuadas en cada comida, para así conseguir una alimentación sana y equilibrada para lograr así evitar tantas enfermedades por los malos hábitos alimentación.

Es importante elegir la materia prima de los productos a preparar en buenas condiciones para lograr una preparación excelente de un plato de comida ya que el sabor de la comida se percibe mejor cuando se obtiene ingredientes frescos y sano, y así se logra que los productos que se vendan tengan mayor seguridad para los comensales, es importante que cada restaurante conozca de los procesos de manipulación de alimentos.

El autor Menezes, (2012) menciona que la gestión de la calidad en el sector de A& B en los hoteles y en los restaurantes tiene como principal punto la higiene de los alimentos lo que también revela la preocupación por el tipo de alimentos que se ingieren y en qué condiciones esos alimentos se encuentran cuando llega al establecimiento, evaluando los posibles efectos sobre la salud.

El autor Fernando Fuentes Pinochet, (2014) manifiesta que la importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son los procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y aptos para el consumo de los seres humano para así lograr una alimentación sana, además son una exigencia sanitaria que permite reducir los riesgos de contaminación de alimentos, enfermedades y pérdidas económicas.

La aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) en los restaurantes constituye una garantía de calidad del producto que redundará en beneficio del empresario y del consumidor en vista de que ellas comprenden aspectos de higiene y limpieza aplicables en toda la cadena productiva del alimento, incluido el transporte y la comercialización del producto.

El autor Lizet Bou Rached, (2004) define el sistema Análisis de Peligros y Puntos de Control está reconocido mundialmente como un enfoque de sistema y preventivo que considera los peligros biológicos, químicos y físicos de los alimentos mediante la anticipación y la prevención. Las normas en la actualidad fortalecen la mayor productividad del producto por eso las tenemos normas internacionales IFS (International Food Standard) son normas desarrollado y abalado por los distribuidores alemanes, italianos y franceses, de esta normativa IFS se detallan ocho las cuales son: IFS Food se encarga de ver como manipulan los alimentos

a grande escala, IFS Broker. Sirve para verificar que los proveedores operan según los requisitos de calidad y seguridad de alimentos, IFS Logistics, dirigida a las empresas que tratan logísticamente la mercancía alimentaria en cuanto a las tareas de carga, descarga y transporte, FS IFSWholesale / Cash & Carry, para quien comercia con su propia mercancía a granel, IFS Food Store. Ésta evalúa la seguridad en lo que se refiere a las mejores prácticas de higiene para tiendas y distribuidores teniendo en cuenta la legislación y normativa de cada país. Por su parte, la norma BRC del British Retail Consortium le podemos decir que su objetivo es certificar el cumplimiento de los requisitos en cuanto al APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) o HACCP, higiene, seguridad alimentaria y sistemas de calidad en la producción de alimentos.

Por otro lado, la normativa ISO 22000 fue desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Define los requisitos sobre la seguridad necesarios para la inocuidad de los alimentos.

Las normas en el Ecuador para regular los sistemas de seguridad en los alimentos en los sectores hoteleros, restaurantes, bares, cafetería, etc. Se basan en diferentes organismo gubernamentales como es el ministerio de salud pública, ministerio de turismo, ministerio de bienestar social, además interviene las nomas INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización), CODEX (Nomas Alimentarias), ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), dentro las provincias que mayor visita tiene por turista es la provincia de Manabí, cabe mencionar que la ciudad de Manta es una de las ciudades importante de Manabí ya que cuentas con fábricas de pescado, posee un puerto de agua profunda, Santa Marianita es uno de los puntos clave donde se puede disfrutar de la gastronomía y además posee el atractivo de la playa, se puede practicar disfrutar de deportes acuáticos kitesurf.

Contexto del problema

Ecuador es un país que tiene una riqueza Natural y Cultural maravillosa porque cuenta con 4 regiones que ofrece unos atractivos muy diversos, para los turistas en donde cada una de las regiones se caracteriza por poseer, una costumbre diferente ya sea por su forma de alimentarse o de vivir, Orlando, (2016). Así como las industrias y el comercio son esenciales para el desarrollo de una sociedad, el turismo representa una fuente de ingreso constante, porque a través del turismo se generan mayor fuente de empleo en nuestra sociedad como son los restaurantes, hoteles, agencias de viajes, discotecas, bisutería, etc.

En el Ecuador existen diferentes hábitos alimentarios, según Cristiane Nunes dos Santos, (2007) porque están relacionados con la identidad cultural y son influenciados por la formación cultural y social y las tradiciones religiosas, la clase social, el ingreso económico, las restricciones y prohibiciones alimenticias son elementos característicos de cada cultura, Manabí es considerado una provincia de gran potencia turística para turistas nacionales y extranjeros.

Manabí es la más privilegiada de la costa el Ecuador con sus 350 km de Playa desde Ayampe (en sur) hasta pedernales (en el norte) geográficamente caracterizándose por sus acantilados, desembocaduras, estuarios, islote, Isla que muestran bellos paisajes a lo largo de geografía costera. La gastronomía manabita es un verdadero atractivo turístico tanto para personas Nacionales y Extranjeros en donde se puede disfrutar de diferentes sabores. Por tal motivo la empresa gastronómica o establecimiento que prestan servicio de alimentación son responsables del manejo higiénico de los alimentos, de la supervisión del producto evitando problemas derivados por el consumo de alimentos contaminados, originando enfermedades transmitidas por los alimentos tomando en cuenta que la salud de las personas es lo importante para el autor Francisco García Ortiz, (2011).

El cantón Manta con su ubicación estratégica para el ingreso de todo tipo de transporte ya sea marítimo terrestre o aéreo, ofrece fácil acceso a embarcaciones, para así lograr el ingreso de personas extranjeras a nuestro cantón.

La parroquia Santa Marianita se encuentra a 8 kilómetro de la ciudad de Manta, tiene uno de los atractivos más visitado como es su playa, en donde se puede disfrutar del agua del océano; además de practicar deportes acuáticos como es el kitesurfing, y su gastronomía, en los buenos restaurantes de mariscos, donde podrá disfrutar de la sazón local manabita. Existen 25 establecimientos como lo establece el catastro de Ministerio de Turismo que prestan servicio de alimentación en el Malecón escénico de Santa Marianita a los turistas nacionales y extranjeros.

Planteamiento del Problema

La sociedad se encuentra en una permanente evolución ya sea en sus diferentes aspectos: económico, político, social y cultural, los alimentos han sido uno de los recursos necesarios para la sobrevivencia de los seres vivos y especialmente para los seres humanos. Es fundamental consumir alimentos en buen estado sobre todo para cuidar la salud, este procedimiento se debe realizar para evitar problemas gastrointestinales y otros males derivados de una mala alimentación.

En los restaurantes, se manejan grandes cantidades de alimentos para la preparación de un producto ya determinado, a los cuales se deben aplicar diferentes métodos de conservación (calor, frío, por reducción del contenido de agua, concentración, métodos no térmicos, envasado en atmósferas controladas) que existen para vender un producto de calidad, la incorrecta manipulación del producto provocará malestares en la salud, pudiendo encontrarse en cualquier etapa del proceso de producción, por ejemplo en la contaminación ambiental, agua, tierra y aire.

El problema que se presenta en los restaurantes de Santa Marianita, es que no hay listado de precios en algunos lugares que sean visibles, no existe planes de limpieza y desinfección, no se

cuenta con libro de reclamos no todos los restaurantes cuentan con rampa de grasa por lo que se concluye que hay insuficiencia cumplimiento de las normas de calidad y sistemas de alimento en los restaurantes de Santa Marianita, Manta, Manabí.

Definición del problema

¿Cómo asegurar la calidad de los alimentos en los restaurantes de Santa Marianita, Manta, Manabí?

Objetivo General.

Diagnosticar las normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurantes de la parroquia de Santa Marianita, Manta, Manabí

Objetivo Específicos

- Revisar la literatura sobre las normas y sistemas de seguridad de alimentos en las empresas gastronómicas.
- Identificar los sistemas o normas de seguridad alimentaria que se aplican en las empresas restaurante del Ecuador.
- Proponer las normas de calidad y sistemas de seguridad de los alimentos en las cabañas restaurantes de la parroquia de Santa Marianita, Manta.

Para esta investigación se trabajó con una población de 25 restaurantes que actualmente se encuentran registrado en el ministerio de turismo en el catastro turístico que conforman el malecón escénico de la parroquia Santa Marianita. Se tomó como referencia una muestra de 10 locales. Es una investigación de tipo exploratorio porque se va a examinar la problemática que existe en los restaurantes de la parroquia Santa Marianita que pertenece a la ciudad de Manta, la técnica empleada es la de observación ya que mediante esta se pudo observar el fenómeno para poder definir ciertos puntos que no se están cumpliendo, se aplicó la técnica de encuesta y la entrevista por medio de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas referente al tema de investigación se encuestaron a 74 trabajadores y a 100 clientes

Marco teórico

La gastronomía se compone de un conjunto de conocimientos y prácticas relacionadas con el ingenio culinario, las medidas, los ingredientes, así como su variación histórica y sus distintas culturas. En general estudia varias civilizaciones culturales, tomando como elemento esencial la comida, sus distintas prescripciones existentes. La restauración es una forma muy particular de trabajar turísticamente, porque se fundamenta con el tipo de turismo que visita. Se presenta ahora como otra alternativa en particular el comprender la gastronomía de cada país, Oliveira, (2011).

Los establecimientos de restauración o empresas gastronómicas son todas aquellas cual sea su denominación, ofertan un servicio al público, comidas y bebidas, para ser consumidas tanto dentro como fuera del establecimiento a cambio de un beneficio económico. Existen gran diversidad de clientes que demandan servicios de este tipo de empresas, y cada uno de ellos con necesidades diferentes a satisfacer. Encontramos una gran variedad de empresas de restauración que además se encuentran en constante evolución y crecimiento, como consecuencia de los cambios económicos, tecnológicos, sociales, políticos y culturales y que están influyendo en los hábitos alimenticios de nuestra sociedad, Corredera, (2011).

El autor Peralta Valdivia, (2016), afirma que: “Una empresa de servicios es aquella que a través de diferentes procesos que implican una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados.”

El autor Gularte, (2009) para que una empresa de servicio de comidas, sea líder en un rubro mínimo deberá poseer las siguientes condiciones para llegar hacer mejor en el servicio por ser un especialista en un mercado específico, sumar la mayor cantidad y la mejor calidad de clientes del segmento en donde se está trabajando, debe poseer todos los elementos y herramientas tecnológicas de última generación al servicio de la producción, diversos recursos humanos bien capacitados y dispuestos a atender a todos los problemas de los clientes.

Tipos y características de las empresas gastronómicas

CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES

El autor Antonio, (2009) manifiesta que existen principalmente cuatro tipos de restaurantes que se relacionan incondicionalmente, de las cuales son los siguientes:

Restaurantes gourmet: ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer pequeñas porciones. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida.

Restaurantes de especialidades: ofrece 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.

Existe otro tipo de restaurante, que es fácil de confundir con el de especialidades como es el restaurante étnico, mismo que ofrece lo más sobresaliente o representativo de la cultura gastronómica de algún país, es decir, pueden ser mexicanos, chinos, italianos, franceses, etc.

Restaurante familiar: sirve alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar.

Restaurante conveniente: se caracteriza por su servicio rápido; el precio de los alimentos suele ser económico y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que goza de confiabilidad y preferencia.

Clasificación por la variedad de servicios:

Según el autor Azcona, (2014) los servicios de los restaurantes son de la siguiente manera:

Restaurantes de autoservicio: establecimientos que se localizan en centros comerciales, aeropuertos, ferias, etc.

Restaurantes de menú y a la carta: tienen mayor variedad de platillos individuales, de modo que los clientes pueden elegir de acuerdo con sus apetitos y presupuesto.

Clasificación por categorías:

Según el autor García & Degrossi , (2018) los restaurantes se han clasificado en diferentes formas. La clasificación por categorías sugiere cinco grupos: de Lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

Restaurante de lujo (5 tenedores)

Este brinda comodidad al comensal como: responsable o valet parking, sala de espera o área de bar donde la persona puede esperar su mesa del comedor, un comedor con decoración, ambiente y equipo confortable para brindar un servicio adecuado, teléfono celular disponible para el uso del cliente, aire acondicionado y calefacción en sus respectivos casos, sanitarios amplios e independientes, cocina funcional con cristalería y blancos de acuerdo con la decoración y concepto del restaurante, García & Degrossi ,(2018).

Restaurante de primera clase (4 tenedores)

Este tipo de restaurante, conocido como full service, tiene un toque completo de servicios de acuerdo con la categoría del establecimiento. Su personal, tanto de apoyo como de contacto, deberá contar con la capacitación y conocimiento adecuado de los productos que prepara y vende. Aquellos platillos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubre fuentes y otros podrán ser preparados a la vista del comensal, García & Degrossi , (2018).

Restaurante de segunda clase (3 tenedores)

Según el autor García & Degrossi , (2018) Pueden tener acceso independiente para comensales, que, en su defecto, será utilizada por el personal de servicio exclusivamente en las horas que no haya atención a los clientes. Con esta misma será el abastecimiento de los diferentes proveedores. Su capacidad será más restringida en espacio y su carta contará con no más de seis tiempos a ofrecer, como ejemplos se describe:

1. Entremeses.
2. Sopas y cremas.
3. Verduras, huevos o pasta.
4. Especialidades de pescado.
5. Especialidades de carnes.
6. Postres, dulces o helados y fruta

Restaurante de tercera clase (2 tenedores)

El acceso será utilizado tanto por comensales como por el personal del mismo; su mobiliario será apropiado: loza irrompible, plaque inoxidable, cristalería sencilla y en buen estado, servilletas y mantelería presentables. Su carta o menú presentará tres o cuatro tiempos de servicio, García & Degrossi , (2018).

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)

El autor García & Degrossi , (2018) expresa que los establecimientos tendrán el comedor independiente la cocina, plaque inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilleta de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado. Su carta o menú, aunque sencillo, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos:

1. Sopas.
2. Guisados-especialidades.
3. Postres de la casa o frutas.

Todos los restaurantes tienen la obligación de cuidar la calidad, presentación, sazón y limpieza de sus platillos, conservar el estilo, decoración y ambiente de su propio concepto de establecimiento. Cada restaurante debe preocuparse por conservar adecuadamente sus recetas y métodos de preparación, la presentación de cada platillo, el trato amable y cortés para cada uno de sus comensales.

Es muy importante cuidar la limpieza general de todo el establecimiento, el adecuado funcionamiento de los servicios sanitarios, la correcta presentación del personal de contacto como de apoyo, y contar con los permisos y acreditaciones legales para ofrecer el servicio de alimentos.

Sistema de gestión de calidad

El autor González Vilorio, (2011) define el Sistema de Gestión de la Calidad, es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente. Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de una organización se deben de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

2. Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados.

3. Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio.

4. Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.

5. Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.”

Requisitos de los manipuladores de alimentos

Según el autor Ríos, (2011) menciona que los requisitos que deben cumplir los manipuladores de alimentos son los siguientes: deben recibir información continuada en higiene alimentaria, esta formación tiene que estar adaptada a la actividad laboral de la empresa y, dentro de la empresa, debe ser una formación específica para cada manipulador, además, debe garantizar un nivel de conocimiento adecuado, para que se lleven a cabo unas series de prácticas

de higiene en la manipulación de los alimentos. Estos programas de formación los puede impartir la propia empresa, la autoridad competente (sanidad pública) o una empresa autorizada por una autoridad competente.”

Según el autor Venteo, (2011) “Todas las personas deben de conocer y cumplir las instrucciones de trabajo establecidas por la empresa para garantizar la seguridad y salubridad de los alimentos. Deben mantener un grado elevado de aseo personal, llevar una vestimenta limpia y de uso exclusivo, y utilizar, cuando sea necesario, ropa protectora (como cubrecabeza y calzado adecuado). Esta vestimenta debe estar limpia y ser de colores claros (a ser posible, blanca). Se cambiará en función de la necesidad, no puede usarse en la calle, no puede tener bolsillos exteriores, botones ni corchetes. El calzado tiene que estar limpio, también de color claro y siendo exclusivo para las instalaciones. En cuanto al gorro, su color, al igual que el resto del vestuario, debe ser blanco y estar limpio, y tiene que recoger la mayor parte del pelo posible. La mascarilla facial evita que los microorganismos que forman parte de las fosas nasales o la boca formen parte del alimento”.

Los tipos de enfermedades de transmisión alimentaria

Intoxicaciones alimentarias: están causadas por el consumo de alimentos que contienen sustancias tóxicas, como restos de pesticidas en vegetales o productos tóxicos formados por la descomposición del propio alimento. Algunos microorganismos también producen toxinas.

Infecciones alimentarias:

Derivadas de la ingestión de los alimentos contaminados.

Su causa son los gérmenes presentes en el producto.

Toxiinfecciones alimentarias: originadas por la presencia en los alimentos de gérmenes patógenos que, además de reproducirse, producen toxinas.

Las enfermedades más frecuentes y peligrosas vienen producidas microorganismos, virus o parásitos, que se exponen a continuación.

Tabla 1 Agentes Contaminantes elaboración propia basandome en el autor BERNARDO LUCAS FLORENTINO

TIPOS DE AGENTES	DOSIS INGERIDA	CARACTERÍSTICA DEL INDIVIDUO
Germen	Generalmente se necesitan altas concentraciones.	Los efectos serán distintos en función del estado de la persona.
Tóxico	Existen enfermedades que se desarrollan cantidades con pequeñas cantidades.	Existen dos grupos, especialmente sensibles: niños y ancianos.

Tabla 2 Enfermedades elaboración propia propia basandome en el autor BERNARDO LUCAS FLORENTINO

NOMBRE	EFECTO	LOCALIZACIÓN	ALIMENTOS
Salmonella (Salmonelosis)	Fiebre alta, dolor abdominal, diarrea náuseas, vómitos e incluso la muerte.	Intestino de las personas y animales. Superficie de los huevos. Verduras regadas con aguas residuales. Piel y patas de ratas, ratones e insectos.	Huevos, carne de ave, pasteles, leche y productos lácteos
Estafilococos (Intoxicación estafilocócica)	Náuseas, vómitos, dolor abdominal y diarrea, sin fiebre. Calambres musculares, escalofríos, estados de shock.	Nariz, garganta y piel de las personas. Cortes, arañazos, granos, orzuelos... Animales.	Natas, cremas, salsas, quesos.
Clostridio botulinum (Botulismo)	Trastornos nerviosos (debilidad, vértigo, alteraciones de la visión fallo respiratorio) e incluso muerte.	Sobre todo, en la tierra. Intestinos de peces.	Conservas caseras, productos cárnicos envasados.
Listeria Listeriosis	Fiebre, dolor de cabeza, a veces meningitis, aborto, coma, muerte.	Tierra. Aguas no potables. Algunas personas. Animales.	Leche cruda, quesos frescos, productos cárnicos, verduras y hortalizas.
Ecoli	Vómitos, dolores abdominales, diarreas, insuficiencia renal.	Tubo digestivo de los animales y las personas. Aguas no potables.	Carne, productos lácteos, frutas y verduras, pescados ahumados, almejas.

Control de las ETA (enfermedades transmitidas por alimentos)

Según el autor González, (2006) sostiene que en general existen cinco actividades que tendríamos que realizar para mantener los alimentos libres de bacterias: Limpiar (lavar y desinfectar), Separar (evitar la contaminación cruzada), Tratamiento térmico (uso de la temperatura) y Enfriar. Veamos cada una de ellas en mayor profundidad. Lavarnos las manos con agua caliente y jabón tras ir al servicio higiénico, después de sonarse la nariz, toser o estornudar, tras manejar dinero o basura; y antes y después de manipular un alimento, debemos lavar y desinfectar las superficies de los alimentos a preparar y utilizar superficies de corte no porosas que serán desinfectadas en lavavajillas. La contaminación cruzada es una de las formas más frecuentes y que son causa de una toxiinfección alimentaria. Se produce cuando los gérmenes pasan de un alimento, normalmente crudo, portador de gérmenes patógenos, a otro listo para el consumo, a través de utensilios, equipos, superficies, maquinaria, ropa o manos. Separar los alimentos crudos (carne, pollo, huevos, pescados y mariscos, vegetales) del resto de productos preparados durante todas las etapas de su manipulación (almacenamiento, preparación, refrigeración, distribución).

Debe tenerse especial cuidado en almacenar estos productos en la parte baja del frigorífico para evitar que los jugos que desprenden puedan contaminar otros alimentos, utilizar tablas de cortar, cuchillos y utensilios diferentes para manipular alimentos crudos y productos listos para consumir.

El autor González, (2006) Manifiesta que el uso de la temperatura como método preventivo de crecimiento de bacterias se puede utilizar aplicado a los alimentos o bien, aplicado a los utensilios (vajilla, cubiertos...).

Además, con la refrigeración, va a conseguir destruir los gérmenes, si conseguirá reducir drásticamente su velocidad de crecimiento e incluso en determinadas circunstancias la detendrá.

Aplicación de las normas en los alimentos

El Codex Alimentarios

El autor Morón, (2001) El Codex Alimentario es más que un código, es el ámbito en el que la comunidad internacional armoniza las normas alimentarias, y mediante diferentes mecanismos los gobiernos y los actores de la producción, comercialización y consumo participan en la formulación de normas alimentarias de uso internacional, códigos de prácticas de higiene para la elaboración de alimentos, y recomendaciones relativas al cumplimiento de las normas.

El Codex Alimentarios tiene dos tipos de disposiciones:

a) **Normas alimentarias:** para ser aceptadas sin alteraciones en el ámbito internacional. Su objetivo es proteger la salud del consumidor y garantizar la aplicación igualitaria de sus prácticas en el comercio internacional. La Organización Mundial del Comercio (OMC), por medio del Acuerdo Sanitario y Fitosanitario, reconoce que las normas del Codex, son las que rigen en el comercio internacional de alimentos.

b) **Acuerdos de naturaleza recomendable:** para orientar y promover la elaboración e imposición de los requisitos aplicables a los alimentos. Las normas del Codex son de adopción voluntaria. Sin embargo, a causa de sus posiciones en el ámbito de la OMC, la mayoría de los países las están incorporando.

ISO 22000:2005

Esta norma fue publicada el 1 de septiembre del 2005 oficialmente la ISO 22000

Según el autor Guerrero, (2015) “La ISO 22000:2005 es una norma internacional que define los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria que abarca a todas las organizaciones de la cadena alimentaria.”

La norma ISO 22000: 2005 fortalece la cadena de abastecimiento alimentaría, en materia de seguridad. Por tanto, ISO 22000 aplica en los procesos y actividades en el sector alimentario

hasta el consumo incluyendo elaboradores de alimentos, productores de ingredientes y aditivos, equipos para elaboración, suplementos nutricionales, aerolíneas, cruceros de turismo, barcos mercantiles, confección de alimentos, transporte de alimentos, empacadoras, materiales de empaque, embotelladoras y numerosos otros, lo que se pretende con esta normas es que todo se cumpla con una norma de seguridad para consumir los alimentos.

Entre los objetivos que se persiguen con esta norma podemos destacar: reforzar la seguridad alimentaria, fomentar la cooperación entre las industrias agroalimentarias, los gobiernos nacionales y organismos transnacionales, asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza, establecer requisitos de referencia o elementos claves para los sistemas de seguridad alimentaria y mejorar el rendimiento de los costos a lo largo de la cadena de suministro alimentaria.

Los beneficios de la obtención de la ISO 22000

Facilitar la implantación de sistemas de mejora continua.

Prevenir fallos en la seguridad de los alimentos.

Facilitar el cumplimiento de la normativa legal.

Minimizar el número de reclamaciones de los consumidores.

HACCP (Hazard Análisis and Control Critical Points) ó APPCC

El autor Guerrero, (2015) sostiene que el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, es un sistema que tiene fundamentos científicos y es de carácter sistemático que permite identificar peligros específicos y con esta información tomar las medidas necesarias para su control, a fin de garantizar la inocuidad de los alimentos, es uno de los instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar del análisis del producto terminado, es susceptible de cambios que se pueden derivar de los avances tecnológicos.

El sistema se basa en los siguientes pasos:

- a) Analizar los posibles riesgos asociados con un alimento.

- b) Identificar puntos críticos de control en el proceso de producción de un alimento.
- c) Establecer medidas preventivas con límites críticos para cada punto de control.
- d) Programar procedimientos para manotear los puntos de control.
- e) Generar acciones correctivas en caso de que el monitoreo muestre un límite crítico no logrado.
- f) Establecer un método efectivo para llevar registros que permitan documentar el sistema de Análisis de Riesgo y Puntos Críticos de Control.
- g) Aplicar procedimientos para verificar que el sistema funcione correctamente.

BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)

Según el autor Mesa, (2011) Las Buenas Prácticas de Manufactura se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos, y son una herramienta fundamental para la obtención de productos inocuos. Constituyen un conjunto de principios básicos con el objetivo de garantizar que los productos que se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución.

El autor Guerrero, (2015) busca con las BPM eliminar el riesgo que representan los contaminantes para el producto, desde la recepción de la materia prima, hasta la comercialización, indicando en cada etapa las responsabilidades y llevando un registro de los sucesos que conllevan la obtención del producto. Se las considera como la base 49 de los demás sistemas de inocuidad alimentaria, y el mínimo que toda empresa del sector alimenticio, debe manejar.” Las normas y sistema de prevención han existido a lo largo de los tiempos las personas se preocupan por la buena alimentación y el control de los factores higiénico sanitarios adquiere especial relevancia en lo que concierne a seguridad alimentaria.

Los alimentos recorren un largo trayecto o proceso desde el momento que se cultiva hasta el momento de su preparación es por esta razón que las organizaciones mundiales aplican diferentes normas y procedimientos para lograr que los alimentos que ingerimos sean de buena calidad y para así logra de mejor manera tener una buena calidad en los productos.

El autor Salgado C., (2007) La aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) en los restaurantes y cafeterías se constituye en una garantía de calidad e inocuidad que redundará en beneficio del empresario y del consumidor en vista de que ellas comprenden aspectos de higiene y saneamiento aplicables en toda la cadena productiva, incluido el transporte y la comercialización de los productos. Es importante el diseño y la aplicación de cada uno de los diferentes programas, con diligenciamiento de formatos para evaluar y realimentar los procesos, siempre en función de proteger la salud del consumidor.

Calidad de servicio

El autor Vértice, (2008) sostiene que la calidad es un conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes, por ellos quienes desean ser atendido de la mejor manera posible.

El autor Aquino, (2009) Manifiesta que la calidad, de servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en el mercado como una de las estrategias que tienen diferentes organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que los resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos, ya que la competencia cada día busca nuevas técnicas de atraer al cliente. De esta manera la calidad del servicio se convierte en un elemento fundamental y estratégico que otorga una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla. La calidad del servicio es una clave que tiene cada empresa para poder lograr el éxito de su negocio tener personal totalmente capacitado en todos sus aspectos o que reúnan aquellos valores básicos que deben de tener cada persona que brinda o presta un servicio, amabilidad y gentileza, porque los clientes hoy en día buscan recibir un buen trato en la hora de recibir un servicio.

El autor Rodríguez, (2012) manifiesta que el servicio es un término más amplio que reúnen todos los procesos con los que logramos conseguir la satisfacción del comensal, además la atención es una parte de ese servicio, que sería la del contacto directo del personal que desempeña el servicio con el cliente.

Seguridad alimentaria

El autor Fajardo Isabel, (2009) La seguridad alimentaria abarca una extensa gama de actividades e implica a las partes que intervienen en los diferentes eslabones de la cadena alimentaria, con el objeto de conseguir que los alimentos sean seguro en el momento de consumirlo, porque la seguridad de los alimento es responsabilidad de todos los seres humano, pero el que debe de hacer más responsables son los dueños de restaurantes o los que distribuyen las materias primas para la elaboración de un plato de comida.

El autor Álvarez, (2006) establece que la importancia de la seguridad alimentaria y nutricional en los diferentes hogares han sido abordada por diferentes organismos nacionales e internacionales, porque las autoridades se están preocupando por mejorar el bienestar de las personas para así garantizarle a la población el acceso a la cantidad y calidad de los alimentos necesarios para llevar una vida sana y productiva, así como reducir el hambre y la desnutrición en los países más pobres.

El autor Pedraza., (2003) sostiene que la seguridad alimentaria es de máxima importancia para mejorar el estado nutricional de las personas que padecen hambre y desnutrición persistentes y de muchas que están en peligro de encontrarse en la misma situación. Por esto se hace necesario adoptar políticas y medidas apropiadas para fortalecer mejor medida la alimentación de las personas, para así evitar problemas en su salud por consumir alimento contaminados, pero estos problemas suceden en los países más bajos donde la pobreza a crecido en mayor cantidad.

Metodología

La metodología de esta investigación está realizada con el método teórico el cual abarca diferentes temas en el marco teórico contenidas en libros y otras fuentes como es la investigación documental como es la de revisión bibliográfica para poder sustentar el marco teórico, y el método empírico basándose en la investigación de campo a partir de la técnica observación, encuesta, entrevista.

Es una investigación de tipo exploratorio porque se va a examinar la problemática que existe en los restaurantes de la parroquia Santa Marianita que pertenece a la ciudad de Manta, Manabí, la técnica empleada es la observación ya que mediante esta se pudo observar el fenómeno para poder definir ciertos punto que no se están cumpliendo, se aplicó la técnica de encuesta y la entrevista por medio de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas referente al tema de investigación, los establecimientos que prestan servicios de alimentación son los siguientes:

Tabla

Tabla 3 nóminas de los establecimientos gastronómicos

Establecimientos gastronómicos de la parroquia Santa Marianita, Manta			
1	Estrellita del Mar	14	Karlita
2	Don Willy	15	Navi
3	Yanifer	16	Shawarma
4	Michell	17	Chiringuito
5	La Cabaña de Leo	18	Restaurant playa bonita
6	Ville Kite	19	Gnomo bar restaurant
7	Mairelis	20	Restaurante don Willy II
8	Yashury	21	Bar restaurante Ecuable
9	Leidy	22	Donkey den café
10	Camilita	23	Rishuo
11	Rosi Mar	24	Juanita
12	Los Hermanos Rivera	25	Fernando.
13	Brisas del Mar		

La población está compuesta por 25 restaurantes que prestan el servicio de alimentación que por medio del catastro turístico del Ministerio de Turismo se encuentran escrito de manera formal, la muestra se basó en 10 establecimientos gastronómicos por método probabilístico o método por conveniencia este método selecciona la muestra sin aplicar ninguna fórmula, en donde se aplicó el muestreo aleatorio simple en donde todos los miembros de la población sean incluidos y luego se seleccionar al azar, se trabajaron con 74 trabajadores y 100 encuesta se aplicaron a clientes.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas en la parroquia Santa marianita en donde se realizaron 74 encuestas en donde intervinieron personal de trabajo.

TABULACIONES DE LAS ENCUESTAS DEL PERSONAL DE COCINA.

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la ULEAM desarrolla proyectos de investigación, en correspondencia la Facultad de Hotelería y Turismo ejecutar el tema “Normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurante de Santa Marianita, Manta, Manabí”. Lo cual se realizaron las siguientes preguntas cerradas a las personas que laboran en los restaurantes.

1. ¿Qué nivel de educación posee usted?

Primaria	34	Secundaria	26	Superior	14
----------	----	------------	----	----------	----

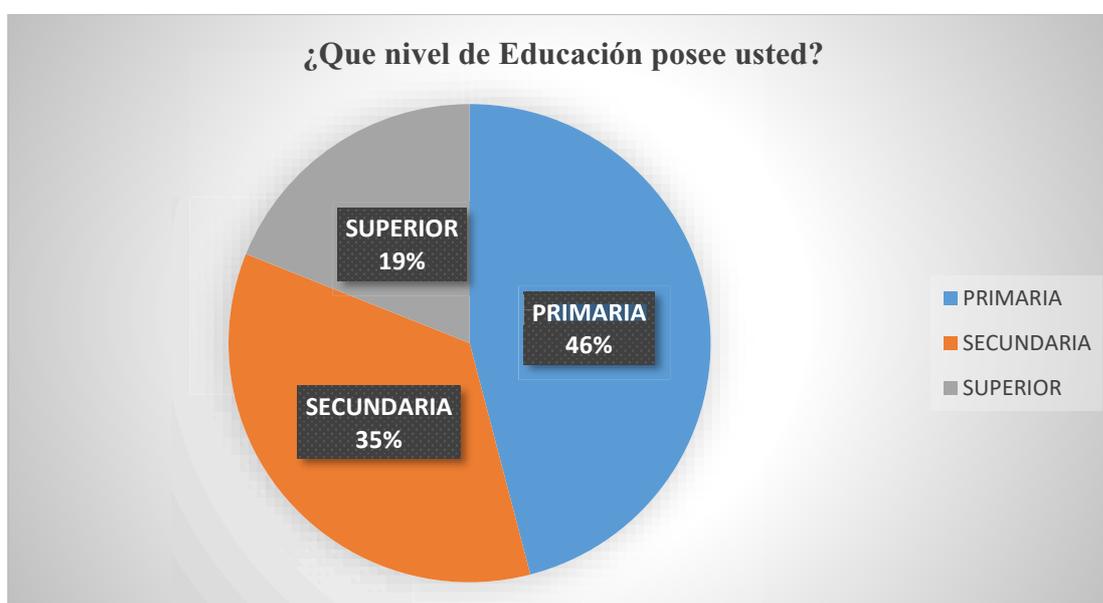


Ilustración 1: Nivel de Educación.

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 46% de las personas tienen una educación primaria, mientras que el 35% tiene estudios secundarios, y el 19% tiene grado superior de estudio.

2 ¿Conoce las normas o sistemas de buenas prácticas de alimento en los restaurantes?

SI	13	NO	37	Algunas	24
----	----	----	----	---------	----

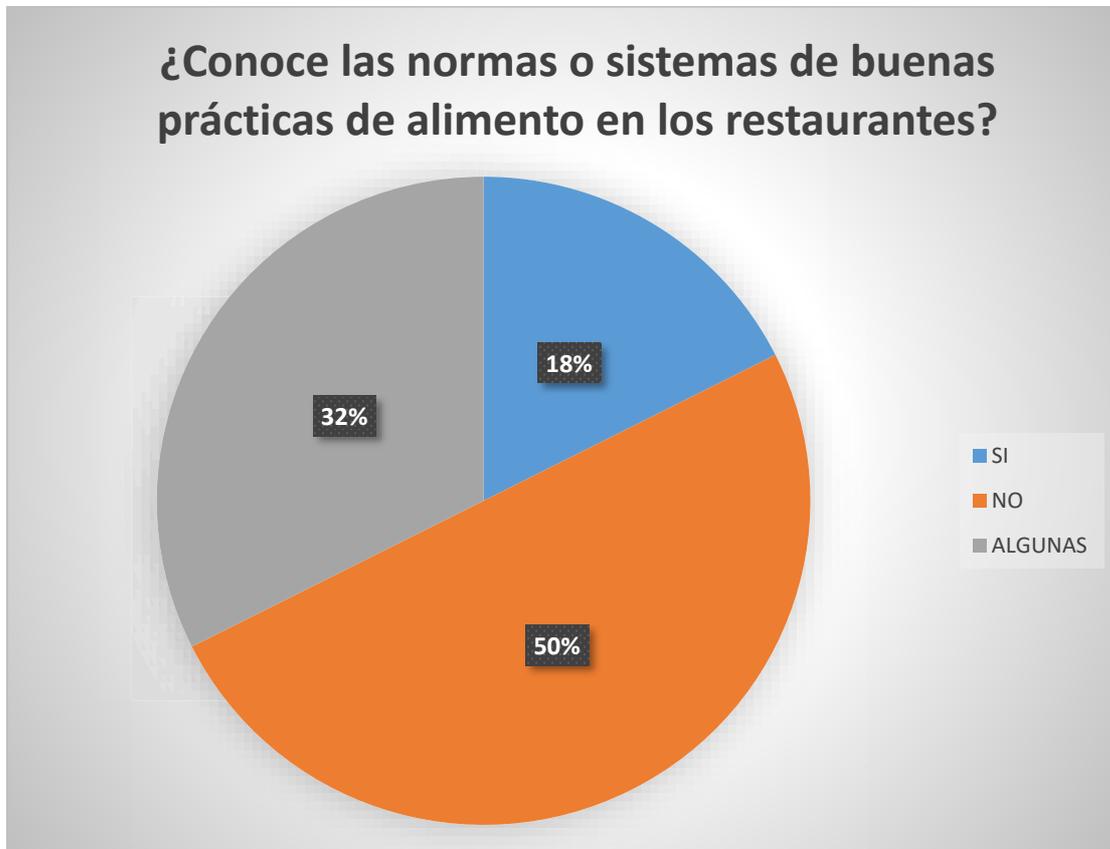


Ilustración 2: Las normas o sistemas de buenas prácticas de alimento en los restaurantes

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 18% de las personas si conoce las normas o sistemas de buenas prácticas de alimento, y que el 50% no conoce mientras que el 32% conoce algunas.

3. ¿Cuáles de las siguientes siglas conoce, que corresponden a buenas prácticas de manipulación de alimento?

INEN	14
ISO	10
Q	9
APPCC O HACCP	3
BPM	8
Todas las anteriores	30

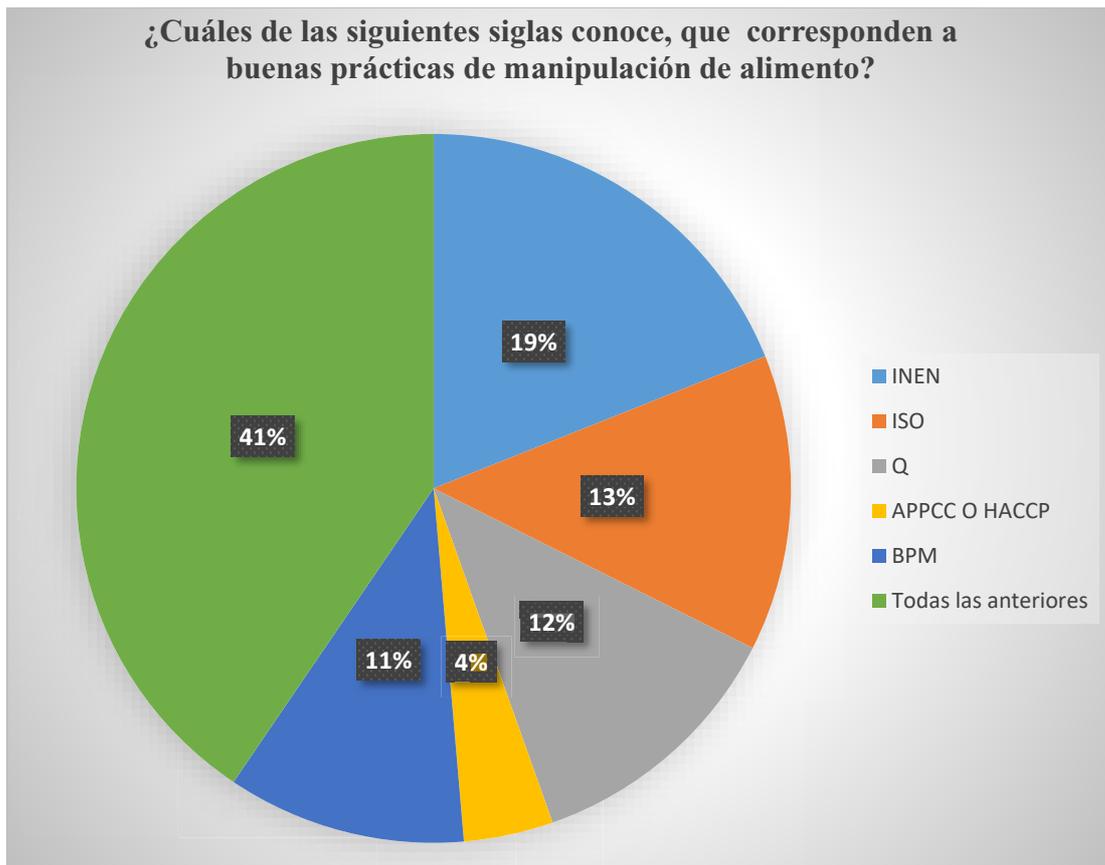


Ilustración 3: Siglas buenas prácticas de manipulación de alimento

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 4% de las personas conocen APPCC o HACCP, y el 11% están al tanto BPM, y el 12% consideran que, mientras que el 13% las ISO, y el 19% conocen las INEN, para culminar el 41% conocen todas las siglas a buenas prácticas de alimentos.

4. ¿En su lugar de trabajo utilizan uniforme completo?

SI	10
----	----

NO	24
----	----

Pocas veces	40
-------------	----



Ilustración 4: trabajo utilizan uniforme completo.

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 14% de las personas si tienen su uniforme completo, y el 32% no utiliza uniforme mientras que el 54% utiliza pocas veces el uniforme completo.

5. ¿En su empresa aplican las normas de seguridad de manipulación de alimentos?

SI	37
----	----

NO	6
----	---

ALGUNAS	31
---------	----

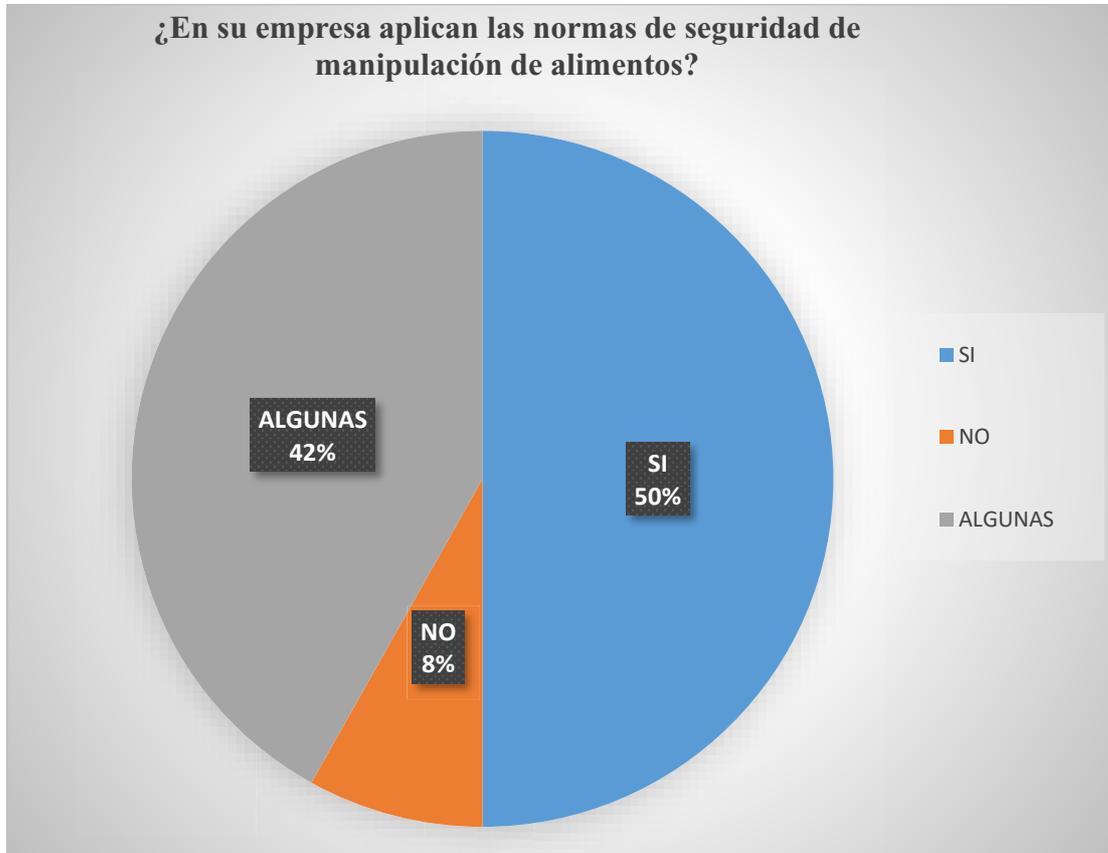


Ilustración 5: aplican las normas de seguridad de manipulación de alimentos

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 50% de los negocios aplican las normas de seguridad de manipulación de alimentos, mientras que el 42% aplican algunas y 8% no aplica.

6. ¿Reciben productos de calidad certificado por normas de seguridad?

SI	54
----	----

NO	20
----	----

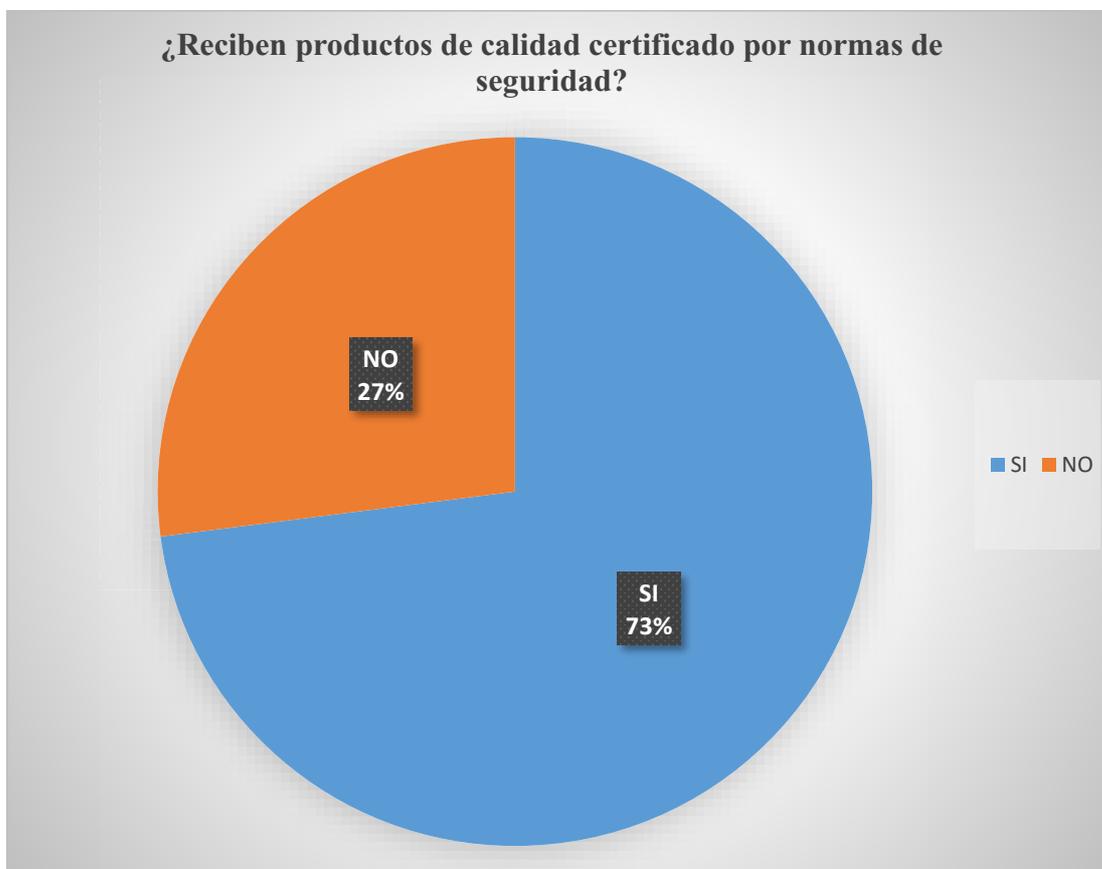


Ilustración 6: productos de calidad certificado por normas de seguridad

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 73% de las personas reciben productos de calidad certificado por normas de seguridad y el 27% no lo recibe.

7. ¿Conoce algún sistema de rotación de alimento?

SI	23
----	----

NO	15
----	----

ALGUNAS	36
---------	----

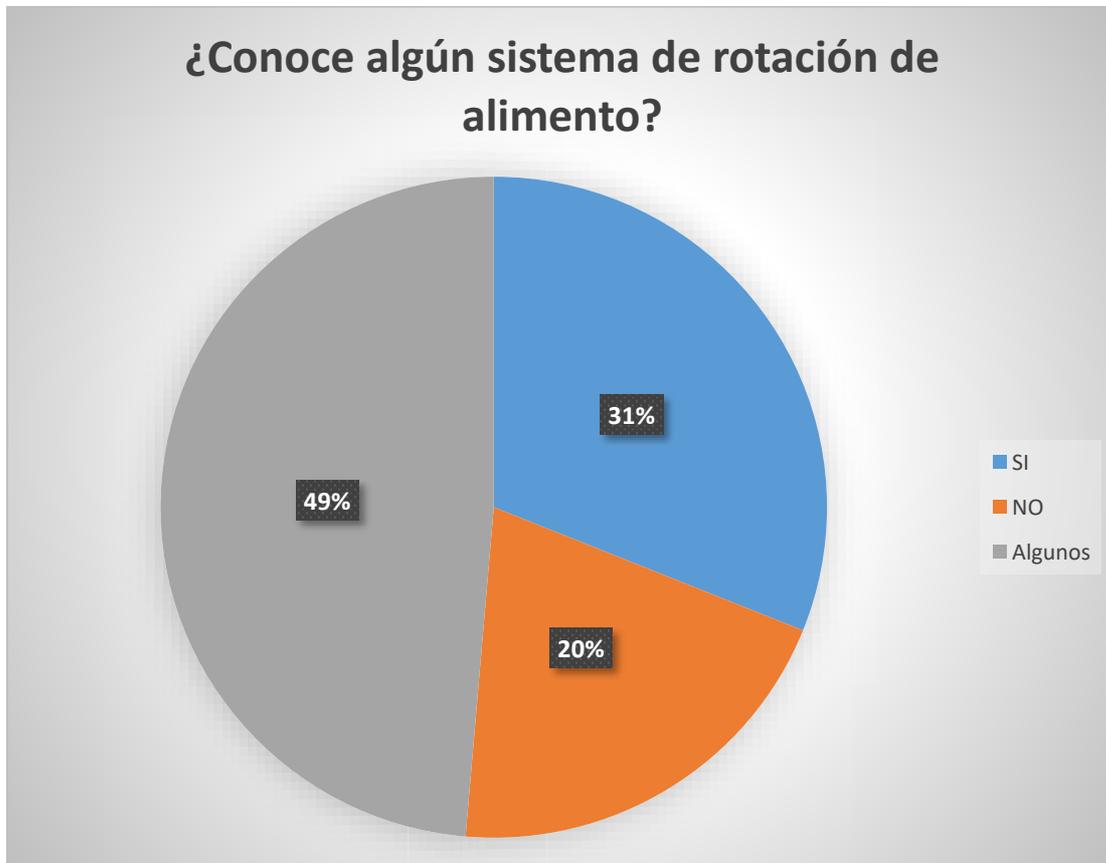


Ilustración 7: algún sistema de rotación de alimento

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 31% de las personas si conoce algún sistema de rotación de alimentos y el 20% no conocen mientras que el 49% conocen algunas.

8. ¿Utiliza productos desinfectantes para lavar los insumos de la cocina?

SI	74
----	----

NO	0
----	---

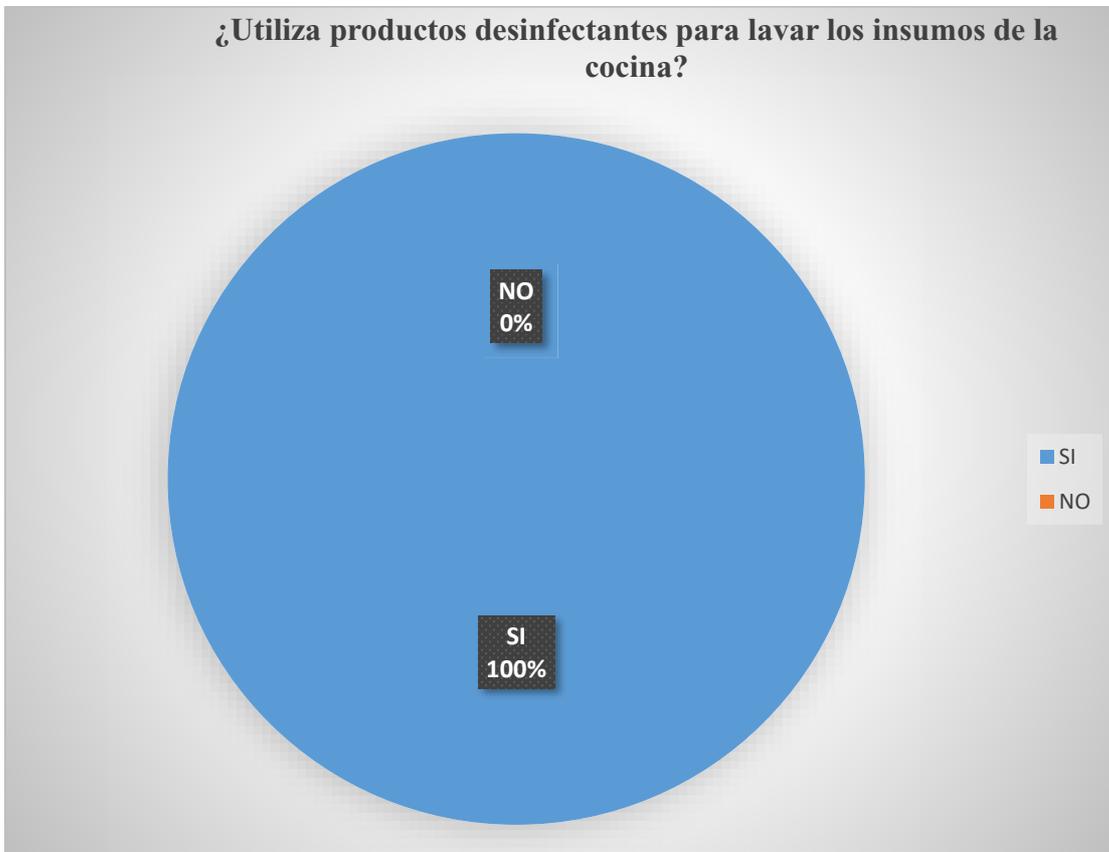


Ilustración 8: productos desinfectantes para lavar los insumos de la cocina

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 100% de las personas utiliza productos desinfectantes para lavar los insumos de la cocina en la hora de preparar los alimentos.

9. ¿Utiliza tablas adecuadas para picar los productos de cocina?

SI	59
----	----

NO	15
----	----

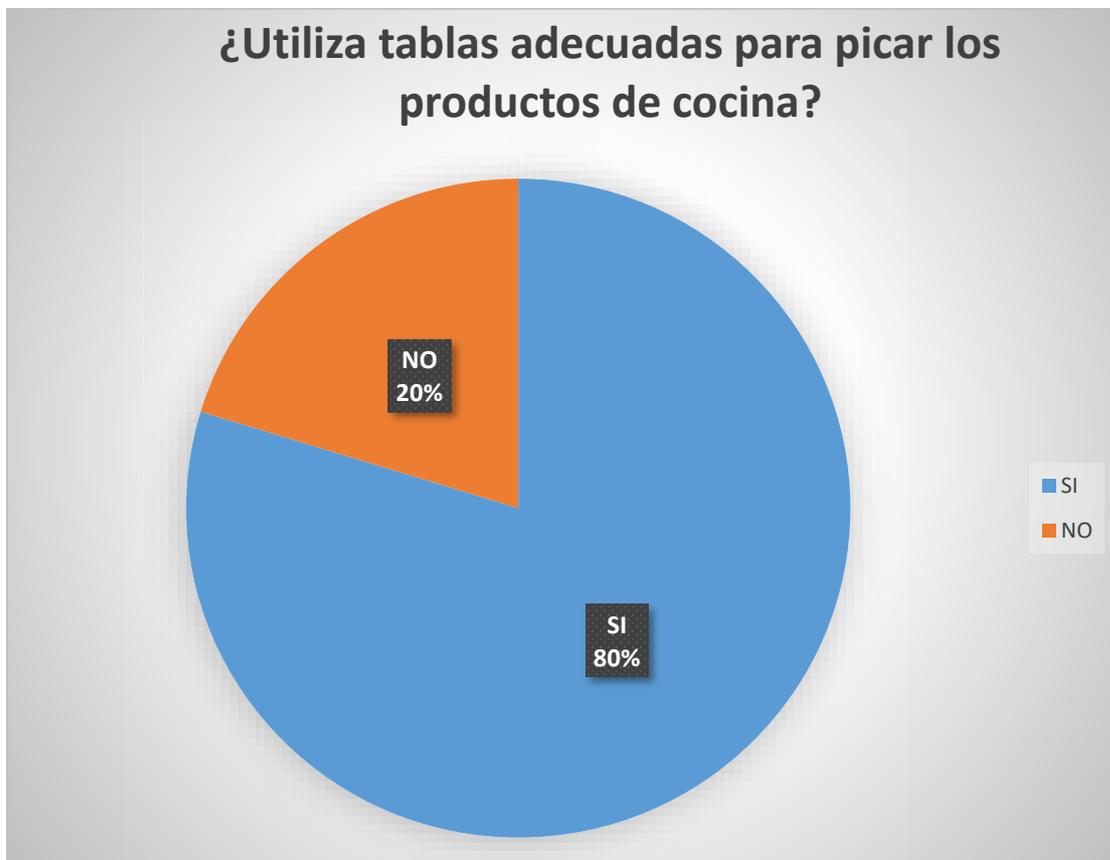


Ilustración 9: tablas adecuadas para picar los productos de cocina

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 80% de las personas si utiliza tablas adecuadas para picar los productos de cocina, mientras que el 20% no lo hace.

10. **¿Cuándo realiza los cortes de carnes, vegetales, marisco entre otros lo hacen en la misma tabla?**

SI	10
----	----

NO	38
----	----

A VECES	26
---------	----

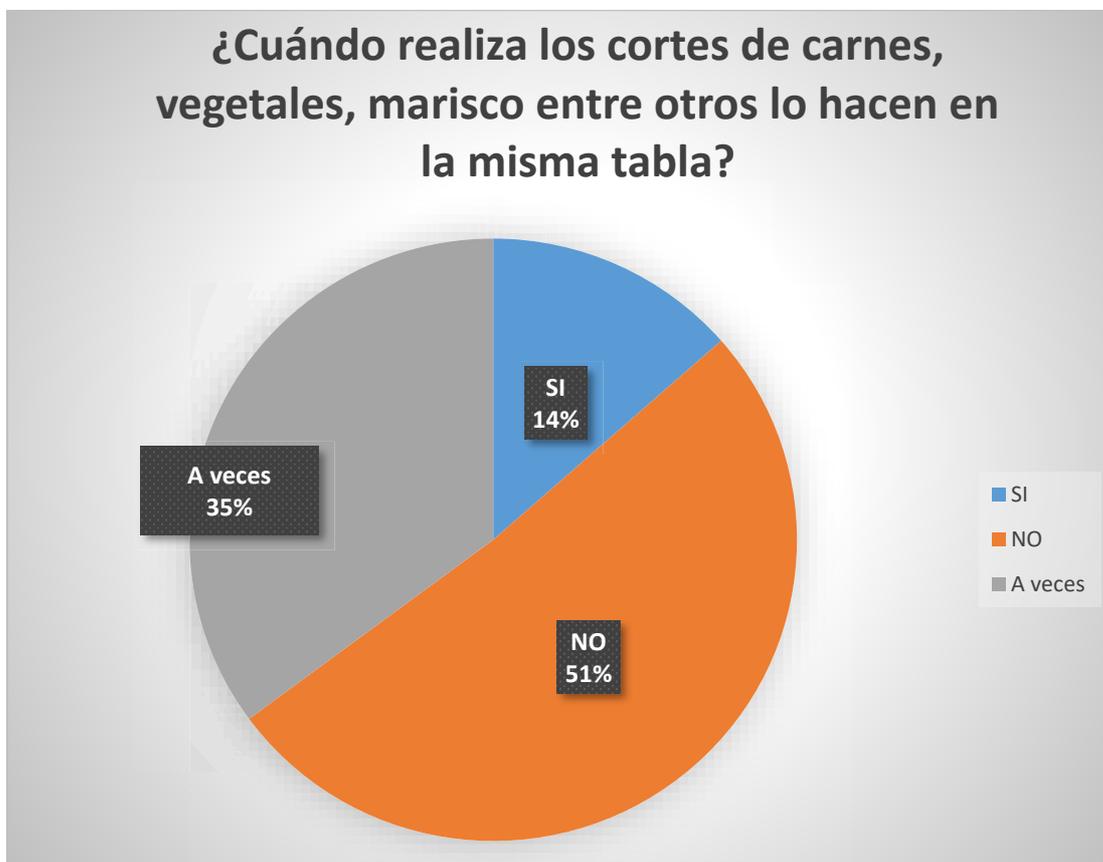


Ilustración 10: realiza los cortes de carnes, vegetales, marisco entre otros lo hacen en la misma tabla

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos de la cantidad de personas encuestadas en las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 51% de las personas no realiza los cortes de carnes en la misma tabla, mientras que el 35% lo realizan a veces y el 14% si lo hace.

TABULACIONES DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES QUE
VISITAN LOS RESTAURANTES DE SANTA MARIANITA

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la ULEAM desarrolla proyectos de investigación, en correspondencia la Facultad de Hotelería y Turismo ejecutar el tema “Normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurante de Santa Marianita, Manta, Manabí”. Lo cual se realizaron las siguientes preguntas cerradas a los clientes que visitan los restaurantes.

1. ¿Cómo considera usted la calidad de los alimentos que ofertan los establecimientos de Santa Marianita?

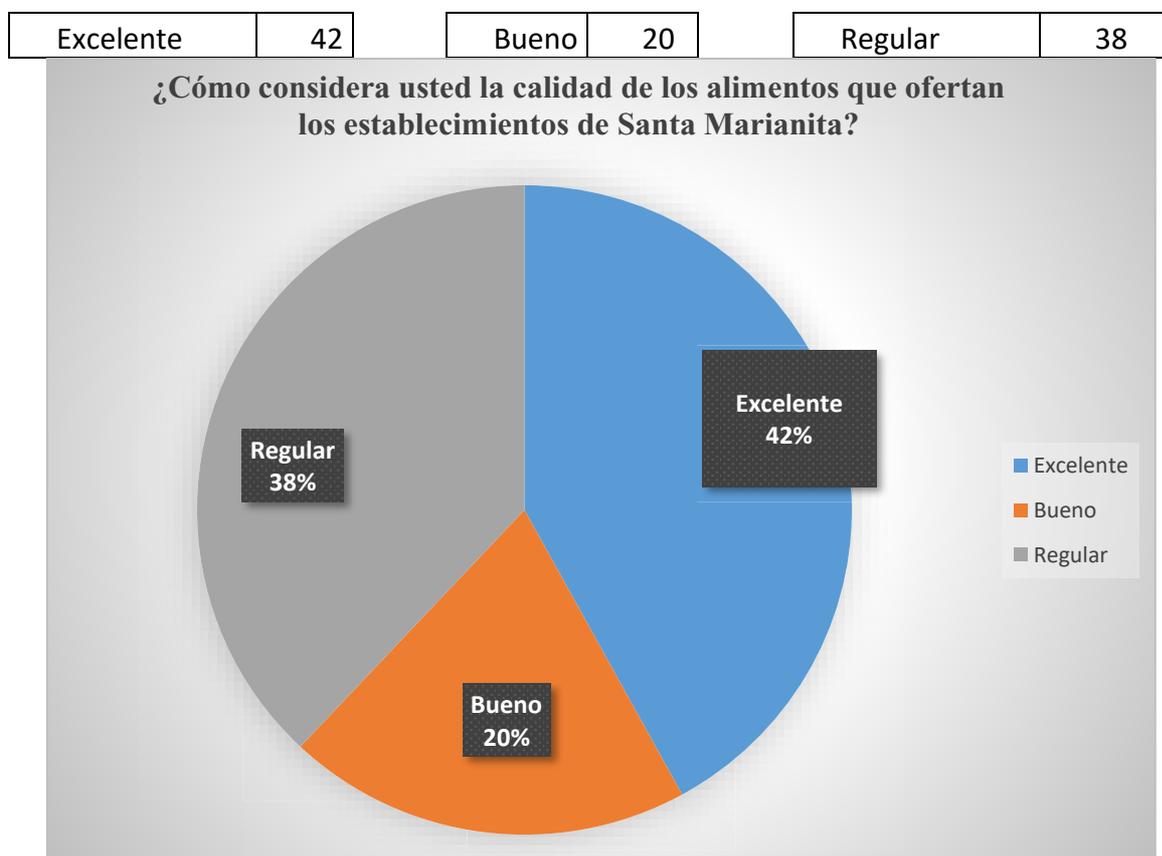


Ilustración 11: considera usted la calidad de los alimentos que ofertan los establecimientos de Santa Marianita.

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizadas a clientes de las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 42% de las personas consideran excelente la calidad de los alimentos, mientras que el 38% consideran regular y el 20% considera que es bueno.

2. ¿Se ha encontrado alguna vez con algún alimento dañado?

Si	5
----	---

No	91
----	----

A veces	4
---------	---

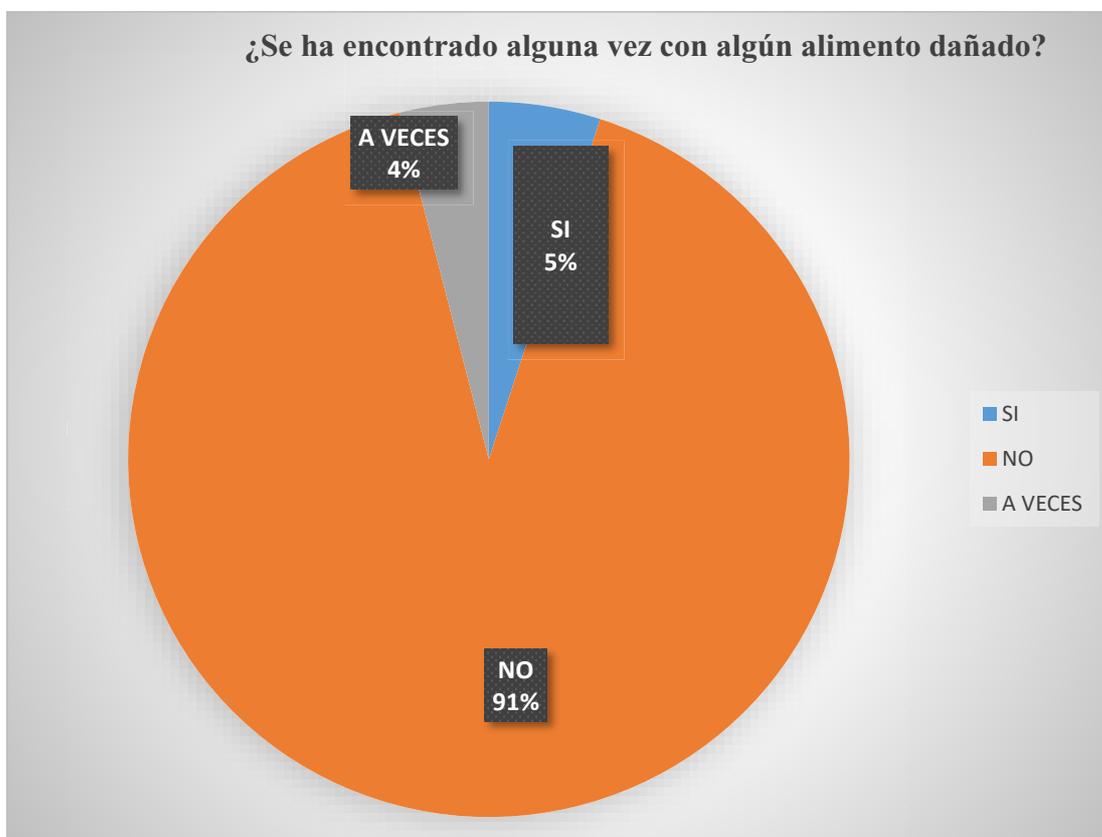


Ilustración 12: Se ha encontrado alguna vez con algún alimento dañado

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizadas a clientes de las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 91% de las personas no se ha encontrado con algún alimento dañado y el 5% dice que si y el 4% manifiesta que alguna vez se ha encontrado con algún alimento en malas condiciones.

3. ¿Qué opina del sabor de la comida?

Excelente	65
-----------	----

Bueno	23
-------	----

Regular	12
---------	----



Ilustración 13: Qué opina del sabor de la comida

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizada a clientes de las Cabañas de Santa Marinita se puede determinar que el 65% de las personas opinan que la comida tiene un sabor excelente, mientras que 23% considera un sabor bueno y el 12% regular.

4. ¿Cómo considera usted el menú que ofertan los restaurantes de Santa Marianita?

Amplio	27
--------	----

Típico	25
--------	----

Económico	48
-----------	----

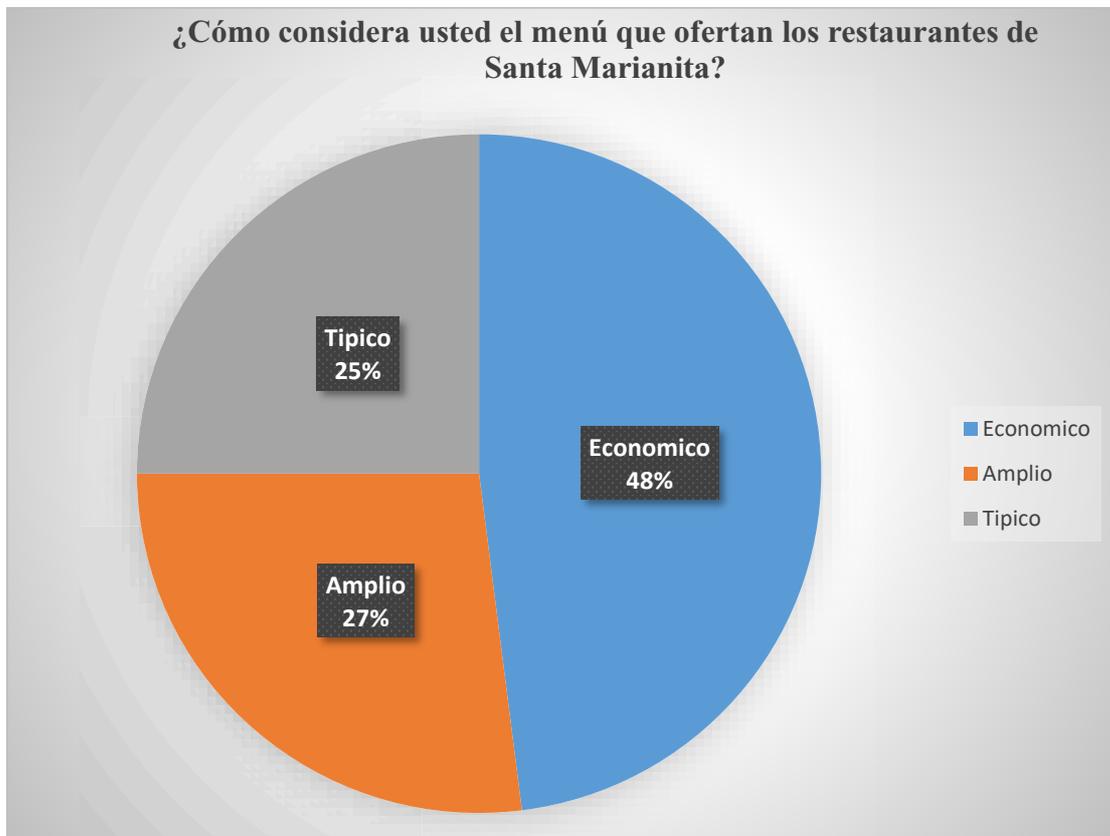


Ilustración 14: Cómo considera usted el menú que ofertan los restaurantes de Santa Marianita

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizada a clientes de las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 48% de las personas considera que el menú es económico, el 27% lo considera amplio, y el 25% consideran el menú típico.

5. ¿Su pedido en que tiempo es preparado y servido?

5-10 MINUTO	26
10- 20 MINUTO	59
20 - 30MINUTO	15

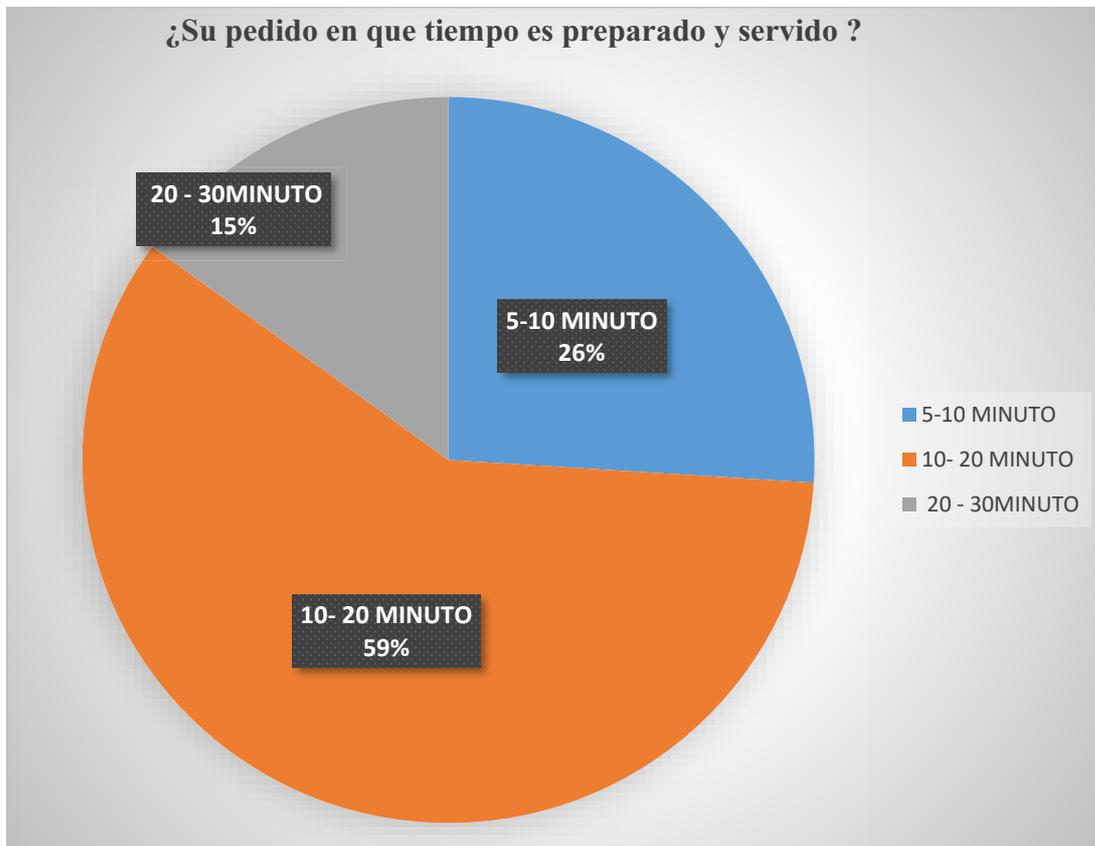


Ilustración 15: Su pedido en que tiempo es preparado y servido

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizada a clientes de las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 59% de las personas esperan su plato de comida entre los 10-20 minutos, mientras que el 26% entre 5-10 minutos y el 15 % entre 20-30 minuto.

6. ¿Cómo evalúan la infraestructura de los restaurantes de Santa Marianita?

Bueno	60
-------	----

Regular	40
---------	----

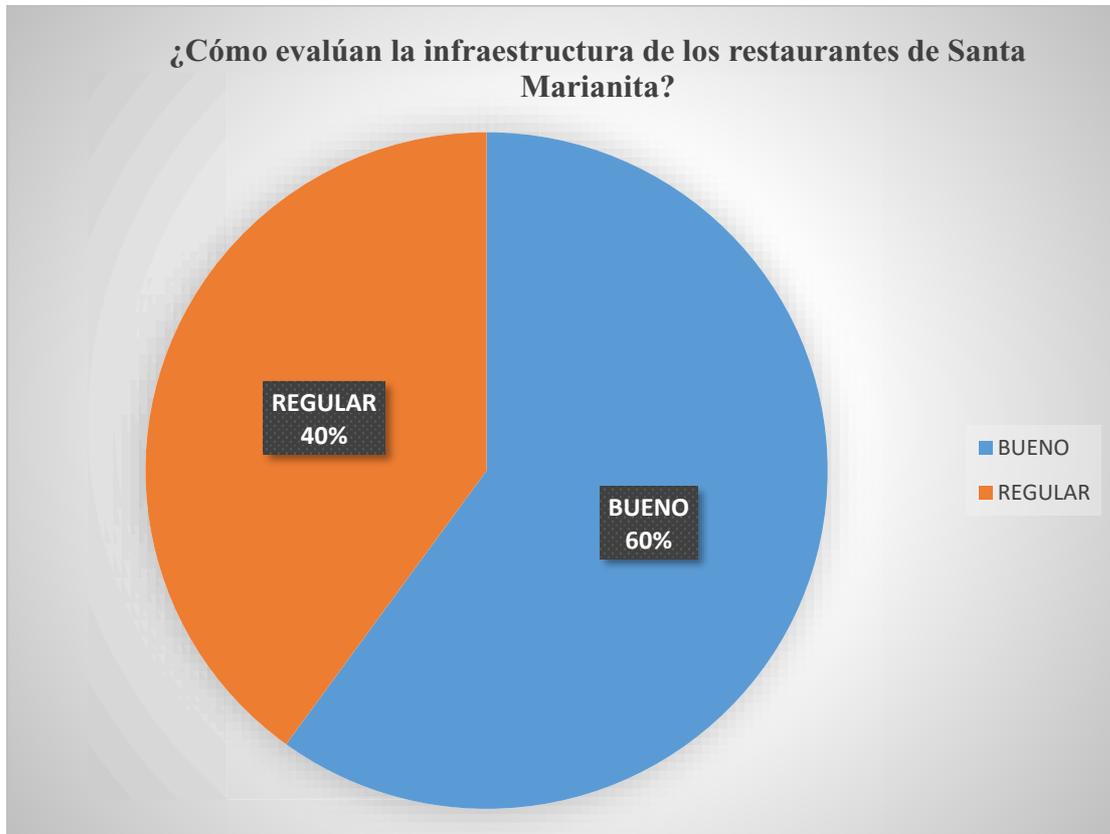


Ilustración 16: Cómo evalúan la infraestructura de los restaurantes de Santa Marianita

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizada a clientes de las Cabañas de Santa Marinita se puede determinar que el 60% de las personas consideran la infraestructura del restaurante buena, y el 40% considera una infraestructura regular.

7. ¿Cómo es la atención del mesero, en el establecimiento de Santa Marianita?

Buena	60
-------	----

Regular	14
---------	----

Excelente	26
-----------	----

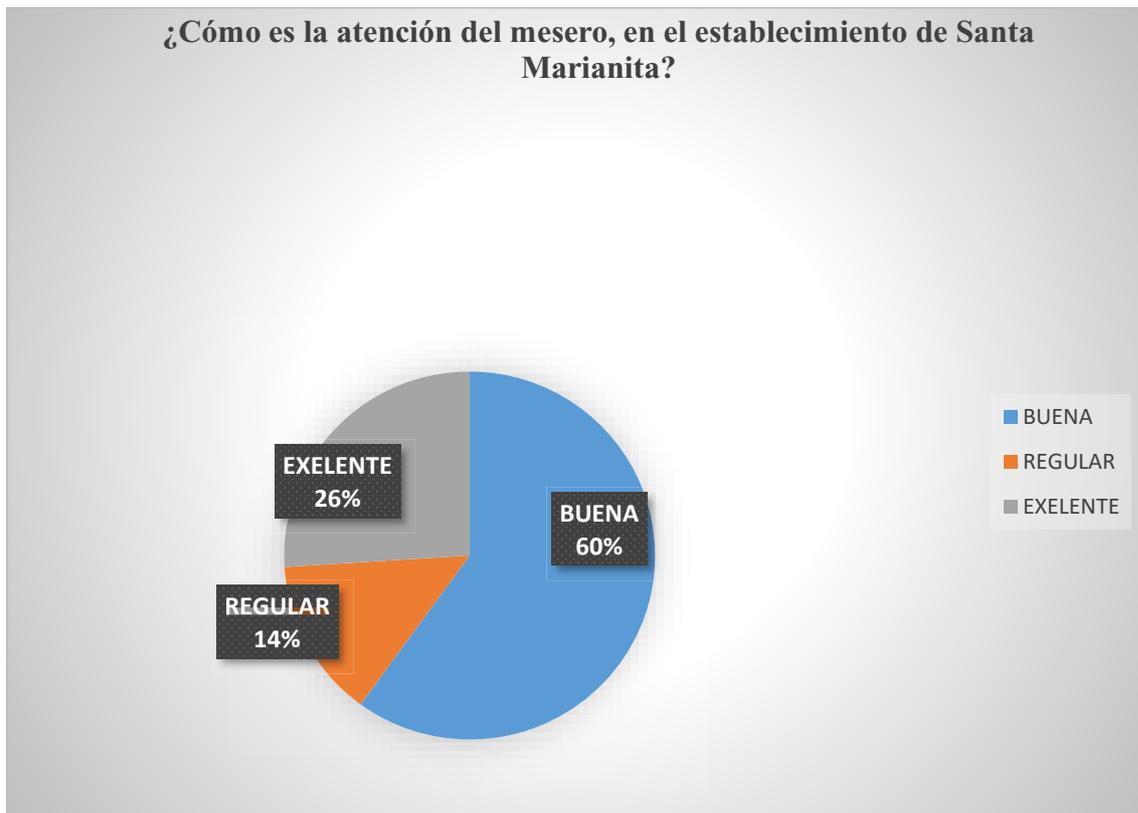


Ilustración 17: Cómo es la atención del mesero, en el establecimiento de Santa Marianita

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizada a clientes de las Cabañas de Santa Marianita se puede determinar que el 60% de las personas considera una atención buena, el 26% excelente y el 14% considera una atención regular.

8. ¿Cómo evalúa la presencia del personal que trabaja en el establecimiento de Santa

Marianita?

Buenas presencias y uniforme adecuado	55
Presencia regular y con uniforme adecuado	35
Sin uniformes	10



Ilustración 18: Cómo evalúa la presencia del personal que trabaja en el establecimiento de Santa Marianita

Análisis de la Pregunta.

Con los datos obtenidos sobre las encuestas realizada a clientes de las Cabañas de Santa Marinita se puede determinar que el 55% de las personas consideran que el personal tiene buena presencia y uniforme adecuado, mientras que el 35% consideran que tiene una presencia regular con uniforme adecuado el 10% consideran que están sin uniformes.

Entrevista

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la ULEAM desarrolla proyectos de investigación, en correspondencia la Facultad de Hotelería y Turismo ejecutar el tema “Normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurante de Santa Marianita, Manta, Manabí”. Lo cual se realizaron las siguientes entrevistas con preguntas abiertas lo cual se tomó una muestra de 3 establecimientos gastronómicos.

Tabla 4 elaboración de resultados de las entrevistas

Entrevista a los establecimientos Gastronómico			
Nombres	William	Johanna	Nelly
Restaurantes	Don Willy	Estrellita del Mar	Hermanos Rivera
Preguntas			
1. ¿Considera usted que para una mejor calidad en los alimentos debe haber higiene?	Si, para tener una mejor calidad de los productos dentro de nuestra cocina porque hoy en día nos exigen las autoridades competentes.	Si, para así cuidar la salud de nuestros clientes y brindar un servicio de calidad	Si para así vender productos de calidad.
2. ¿Conoce usted los medios por los cuales existen una contaminación cruzada en los alimentos?	Si, existe una contaminación cruzada cuando manipulamos los productos durante su preparación.	Si, cuando se mezcla productos dañados con productos sanos.	Si, cuando un producto dañado contamina a los demás
3. ¿Conoce usted las normas y reglas que existe en el área de cocina en el momento de manipular los alimentos?	Si, conozco la INEN	Si, INEN	INEN
4. ¿Cuándo un miembro de su personal del área de cocina se encuentra enfermo, manipula alimentos?	NO	No, porque contaminaría a los demás miembros del personal,	No, porque me contagia al resto de mis trabajadores.
5. ¿Le gustaría a usted que se imparta una capacitación sobre la manipulación y seguridad de los alimentos en las Cabañas de Santa Marianita?	Si, me gustaría, porque así se capacitaría más el personal,	Si, porque se aprenderían cosas nuevas para nuestro desarrollo intelectual.	Si

En conclusión, de la entrevista se puede llegar a mencionar que la mayoría de los encuestado consideran que para una buena calidad de los productos deben de haber un higiene, además saben identificar cuando existe una contaminación cruzada, se evidencia que existe poco conocimiento sobres las nomas se seguridad y las que más conocen es la INEN, uno de los resultados más importante que la mayoría concuerdan es que se incremente las capacitaciones para así poder tener mayor conocimientos en sus labores.

Discusión de resultado

El autor Salfrán, (2010) Las exigencias del mercado y la alta competencia entre las instalaciones turísticas hacen necesaria la búsqueda de la calidad, principalmente en los servicios de restauración; por la importancia diagnóstica que tienen para el del Grupo Hotelero Gran Caribe. cliente. de calidad, para evaluar el Motivo por el comportamiento cual se desarrolló de los procesos el presente que inciden de manera directa en la calidad del servicio del Restaurante Maraka's del Hotel Saint John's. La aplicación de estas herramientas fue apoyada en búsquedas bibliográficas, consultas de documentos de la instalación, entrevistas a especialistas de la entidad y encuestas a clientes internos y externos permitió valorar la planeación estratégicas del Hotel Saint John's, la incidencias de los recursos humanos en la actividad de restauración; analizar el comportamiento de los principales procesos que describen esta actividad en el Restaurante Maraka's y determinara la satisfacción de los clientes acerca del servicio brindado.

El autor Díaz, (2016) En España ha habido una gran evolución en los establecimientos de hostelería, consecuencia de los cambios sociales y nuevas tendencias. Una empresa con una buena organización de trabajo, una buena limpieza y seguridad alimentaria será una empresa de éxito. El lugar de elaboración y consumo de los alimentos, es valioso sobre todo en restauración, donde se exige una garantía en los alimentos suministrados; estos tienen que ser seguros y tener la mejor calidad posible, por este motivo es importante conocer las normas higiénicas, así como comprender las causas de las intoxicaciones alimentarias.

La autora Gavilanes Guerrero Cristina 2016 menciona en su trabajo de investigación que el propósito de un diseño de un manual de normas de seguridad alimentaria dirigido a los pequeños restaurantes de la ciudad de Ambato, para ser puesto en práctica en los negocios donde se prestan servicios gastronómicos, de esta manera se propusiera un servicio de calidad, aplicando normas de seguridad y manipulación de los alimentos. Al realizar el estudio se

menciona que la persona encargada de la actividad de la manipulación alimentaria, es el responsable de proteger la salud de los consumidores. Por lo que es necesario que los administradores de este tipo de negocios tengan conocimientos generales sobre seguridad e higiene alimentaria para que les permita tanto a dueños de locales comerciales gastronómicos y a empleados y colaboradores del negocio tener una mejor producción manipulación y control de los alimentos que se entregará en su restaurante de una mejor manera, para la obtención de sus efectos del problema se realizó una encuesta a los habitantes de la ciudad de Ambato

Conclusión

A través del diagnóstico que se realizó en las cabañas restaurantes de Santa Marianita del cantón Manta los resultados arrojaron que existe un porcentaje del 50% de los encuestados que no conocen los sistemas de buenas prácticas de alimentos en los restaurantes. En los establecimientos gastronómico de la parroquia Santa Marianita existe un 54% de personas que no utiliza un uniforme completo, además es importante mencionar que algunos empleados de los restaurantes poco conocen los sistemas de rotación de un producto, por esta razón es importante destacar que aplicar las normas de calidad en la elaboración de un producto garantizara la calidad de servicio. Se deben de realizar seminarios, capacitaciones para que los dueños y trabajadores se empoderen de mejor manera con los sistemas de seguridad de alimento que tanta falta hace falta en una empresa de restaurante, se concluye con este trabajo queda expuesto para continuar con otras investigaciones para mejora de la calidad de servicio en los restaurantes.

Recomendaciones

Para mejor comprensión del tema de investigación se llegan a las siguientes recomendaciones:

- Capacitaciones sobre normas y sistemas de seguridad alimentaria en los restaurantes de Santa Marianita, Manta.
- Crear alianza o convenios por parte del GAD y universidades para fortalecer los conocimientos en calidad del servicio gastronómico.
- Hacer evaluaciones periódicamente en los establecimientos gastronómicos de la parroquia Santa Marianita sobre normas de seguridad e higiene.

Bibliografía

1. Álvarez, M. C. (2006). Validación de escala de la seguridad alimentaria doméstica en Antioquia, Colombia. *salud pública de méxico* , 475.
2. Antonio, J. (2009). *NOCIONES BASICAS DE RESTAURANTERIA*. Obtenido de NOCIONES BASICAS DE RESTAURANTERIA:
<http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/>
3. APPCC. (1959). Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.
4. Aquino, M. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. N/A: El Cid Editor.
5. Azcona, J. G. (2014). *Dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio*. IC Editorial.
6. BPM. (20 de Diciembre de 2010). *Facultad de Ingeniería – Revista Ingeniería Primero*.
7. Cabrera, G. B., Sedrés, M., & Rodríguez Torrens, H. (2004). *Agentes bacterianos asociados a brotes de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) aislados de coprocultivos*. *REDVET*. 11(3), 2010. Servicio de Publicaciones, Universidad Complutense de Madrid.
8. Calderon, G. (2011). *Enfermedades transmitidas por alimentos y su impacto socioeconómico*. Italia : FAO. Obtenido de https://www.who.int/topics/foodborne_diseases/es/
9. Cerrillo, M. C., Vazquez, J. L., Castañeda, O., & Fernandez, L. M. (1991). *Brotos de toxoinfecciones alimentarias de origen microbiano y parasitario*. Mexico.
10. CERVERA, P. (2004). *ALIMENTACIÓN Y DIETOTERAPIA*. España: PRINTED IN SPAIN.
11. Corredera, I. C. (2011). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento (MF0259_2)*. IC Editorial.
12. Cristiane Nunes dos Santos. (2007). Estudios y perspectivas en turismo. *SciELO*.

13. Díaz, M. Á. (2016). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (UF0053)*. España: Editorial Tutor Formación.
14. Diego Amores, d. G. (2011). *Manual manipulación de alimentos e higiene alimentaria*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
15. Fajardo Isabel, G. (2009). *Alimentos seguros: guía básica sobre seguridad alimentaria*. Ediciones Díaz de Santos.
16. Francisco García Ortiz, P. P. (31 de MAYO de 2011). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. España . Obtenido de PRENSA QUITO:
[http://prensa.quito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=26101&umt=Enfermedades%20Transmitidas%20por%20Alimentos%20\(ETA\)](http://prensa.quito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=26101&umt=Enfermedades%20Transmitidas%20por%20Alimentos%20(ETA))
17. García, J. R. (2012). *Organización, gestión y creación de empresas turísticas*. Septem Ediciones.
18. García, M. L., & Degrossi , M. C. (2018). *Alimentos y bebidas*. Ugerman Editor.
19. González Viloría, S. (2011). *Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional: <http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1631>
20. González, T. (2006). *Enfermedades transmitidas por alimentos y PCR: prevención y diagnóstico*. Mexico: Red Salud Pública de México.
21. Gordon, M. (2002). *Cultura global e Identidade Individual*. Bauru Brasil: EDUSC.
22. Guerrero, J. d. (2015). *SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD*. Quito.
23. Gularte, H. C. (2009). *Áreas gastronómicas: la gastronomía del siglo xxi: una visión técnica del nuevo escenario comercial*. Editorial Nobuko.
24. José Eleazar, B. C. (2010). Inocuidad y bioconservación de alimentos. *Acta Universitaria*.
25. Lizet Bou Rached, N. A. (2004). Diseño de un plan de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) . *SciELO*.

26. Marriott, N. G. (2003). *Principios de higiene alimentaria*. Zaragoza :. Acribia,. 2003. xiii, 416 p. ; 24 cm.
27. Massoc, A. (25 de octubre de 2008). *SciELO Analytics*. Obtenido de SciELO Analytics: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0716-10182008000500015&script=sci_arttext
28. Menezes, L. d. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. *Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos*.
29. Mesa, M. T. (2011). *DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE*. Obtenido de DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE:
http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/680/1/Documentacin_Implementacin_BPM_SurtiqmicosLTDA.doc%20_1_.pdf
30. Morón, C. (3 de Julio de 2001). *Revista Salud Pública y Nutrición* . Obtenido de Revista Salud Pública y Nutrición :
<http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2001/spn013b.pdf>
31. Oliveira, S. (2011). La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino. *SciELO* .
32. Orlando, M. R. (2016). *REPOSITORIO DIGITAL*. Obtenido de REPOSITORIO DIGITAL: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9315>
33. Pedraza., D. F. (04 de Junio de 2003). *Revista de salud publica y nutrición* . Obtenido de Revista de salud publica y nutrición :
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2003/spn032f.pdf>
34. Peralta Valdivia, D. M. (2016). *Aplicación de un Sistema de Costos para mejorar la Rentabilidad del Restaurant j&l s.a.c., Bagua 2015*. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?cites=9933444067977368837&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es

35. Pinochet, F. F. (septiembre de 2014). *Importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura*. Obtenido de Importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura: <http://haccpconsultores.blogspot.com/2014/09/importancia-de-las-buenas-practicas-de.html>
36. Ríos, K. C. (2011). *Tecnología de alimentos*. Ediciones de la U.
37. Rodríguez, M. D. (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente (2a. ed.)*. Editorial ICB.
38. Rosario, U. d. (2016). La importancia de una Alimentación Saludable.
39. Salfrán, L. S. (2010). *Diagnóstico de calidad en el Restaurante Italiano Maraka's del Hotel Saint John's*. Habana: D - Universidad de La Habana. Facultad de Farmacia y Alimentos.
40. Salgado C., M. T. (10 de Septiembre de 2007). *Importancia de las buenas prácticas de manufactura*. Obtenido de http://vector.ucaldas.edu.co/downloads/Vector2_4.pdf
41. Sánchez, A. (2011). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. IC Editorial.
42. Sánchez, A. C. (2011). *Servicio y atención al cliente en restaurante (UF0259)*. IC Editorial.
43. Sánchez, M. T. (2003). *Procesos de elaboración de alimentos y bebidas*. Madrid: iragra,s.a.
44. Segura, M., & Varó, P. (2009). *Manipulador de comidas preparadas*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
45. Tadeo, N. (2009). *Calidad y seguridad alimentaria en productos frutihortícolas frescos de exportación: implicaciones en los procesos laborales de la agroindustria de cítricos dulces de Entre Ríos*. Red Mundo Agrario.
46. Venteo, . M. (2011). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias*. IC Editorial.

47. Vértice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. España: Editorial Publicaciones Vértice.
48. Washington. (2016). <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>

Anexos

Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”
Facultad: Hotelería y Turismo. Carrera: Ingenieros en Administración de empresas hoteleras.

Las buenas prácticas de Manipulación y seguridad de los alimentos en la parroquia de Santa Marianita

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la ULEAM desarrolla proyectos de investigación, en correspondencia la Facultad de Hotelería y Turismo ejecuta el tema “Normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurante de Santa Marianita”. Los resultados de esta son confidenciales y sólo se utilizarán con fines investigativos.

Encuestas para los empleados y dueños de los establecimientos gastronómicos del malecón de Santa Marianita.

1. ¿Qué nivel de educación posee usted?

Primaria		Secundaria		Superior	
----------	--	------------	--	----------	--

2. ¿Conoce las normas o sistemas de buenas prácticas de alimento en los restaurantes?

SI		NO		Algunas	
----	--	----	--	---------	--

3. ¿Cuáles de las siguientes siglas corresponden a buenas prácticas de manipulación de alimento conoce?

INEN APPCC o HACCP
ISO BPM
Q
Todas las anteriores

4. ¿En su lugar de trabajo utilizan uniforme completo?

SI		NO		Pocas veces	
----	--	----	--	-------------	--

5. ¿En su empresa aplican las normas de seguridad de manipulación de alimento?

SI		NO		ALGUNAS	
----	--	----	--	---------	--

6. ¿Reciben producto de calidad certificado por normas de seguridad?

SI		NO	
----	--	----	--

7. ¿Conoce algún sistema de rotación de alimento?

SI		NO		Algunos	
----	--	----	--	---------	--

8. ¿Utiliza producto para lavar y desinfectar los alimentos antes de su elaboración?

SI		NO	
----	--	----	--

9. ¿Utiliza tablas adecuadas para picar los productos de cocina?

SI		NO	
----	--	----	--

10. ¿Cuándo realiza los cortes de carnes, vegetales, marisco, lo realizan en la misma tabla?

SI		NO		A VECES	
----	--	----	--	---------	--

Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”

Facultad: Hotelería y Turismo. Carrera: Ingenieros en Administración de empresas hoteleras.

Las buenas prácticas de Manipulación y seguridad de los alimentos en la parroquia de Santa Marianita.

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la ULEAM desarrolla proyectos de investigación, en correspondencia la Facultad de Hotelería y Turismo ejecuta el tema “Normas de calidad y sistemas de alimentos en las cabañas restaurante de Santa Marianita”. Los resultados de esta son confidenciales y sólo se utilizarán con fines investigativos.

Encuestas para los clientes de los establecimientos gastronómicos del malecón de Santa Marianita.

1. ¿Cómo considera usted la calidad de los alimentos que oferta los establecimientos de Santa Marianita?

Excelente		Bueno		Regular	
-----------	--	-------	--	---------	--

2. ¿Se ha encontrado alguna vez con algún alimento dañado?

Si		No		A veces	
----	--	----	--	---------	--

3. ¿Qué opina usted del sabor de la comida?

Excelente		Bueno		Regular	
-----------	--	-------	--	---------	--

4. ¿Cómo considera usted el menú que oferta los restaurantes de Santa Marianita?

Variado		Amplio		Típico		Económico	
---------	--	--------	--	--------	--	-----------	--

5. ¿Qué tiempo tardan en servir los alimentos en los restaurantes de Santa Marianita?

5-10 minuto		10- 20 minuto		20-30 minuto	
-------------	--	---------------	--	--------------	--

6. ¿Cómo evalúan la infraestructura de los restaurantes de Santa Marianita?

Bueno		Regular		Malo	
-------	--	---------	--	------	--

7. ¿Cómo es la atención del mesero en el establecimiento de Santa Marianita?

Excelente		Bueno		Profesional		Poco Profesional		regular	
-----------	--	-------	--	-------------	--	------------------	--	---------	--

8. ¿Cómo evalúa la presencia del personal que trabaja en el establecimiento de Santa Marianita?

Buenas presencias y uniforme adecuado	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Presencia regular y con uniforme incompleto	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Sin uniformes	<input style="width: 80%;" type="text"/>

Entrevista

Apellidos y Nombres:

Propietario de una de las cabañas de Santa Marianita

Dirección: Santa Marianita

- 1. ¿Considera usted que para una mejor calidad en los alimentos debe haber higiene?**

.....
.....
.....

- 2. ¿Conoce usted los medios por los cuales existen una contaminación cruzada en los alimentos?**

.....
.....
.....

- 3. ¿Conoce usted las normas y reglas que existe en el área de cocina en el momento de manipular los alimentos?**

.....
.....
.....

- 4. ¿Cuándo un miembro de su personal del área de cocina, se encuentra enfermo, manipula alimentos?**

.....
.....
.....

- 5. ¿Le gustaría a usted que se imparta una capacitación sobre la manipulación y seguridad de los alimentos en las Cabañas de Santa Marianita?**

.....
.....
.....