



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES**  
**CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LIC. EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**TEMA:**

**LA GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS GASTRONÓMICAS EN LOS  
RESTAURANTES DE LA PARROQUIA SAN MATEO DEL CANTÓN MANTA.**

**AUTORAS:**

**MARÍA DANIELLA ROCA ESPINEL**  
**GENESIS MADELEIN MENDOZA BRIONES**

**TUTOR:**

**LIC. EMIL VIERA MANZO**

**MANTA – MANABÌ - ECUADOR**

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Roca Espinel María Daniella**, legalmente matriculada en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2022-2023 (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“La gestión de buenas prácticas gastronómicas en restaurantes de la parroquia San Mateo del cantón Manta”**

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

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

Manta, 25 de enero de 2023

Lo certifico,

Lic. Emil Viera Manzo. MBA  
**Docente Tutor**

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el el trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría del estudiante **Génesis Madelein Mendoza Briones**, legalmente matriculado/a en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2022-2023(2), cumpliendo el total de 384 horas cuyo tema del proyecto es **“La gestión de buenas prácticas gastronómicas en restaurantes de la parroquia San Mateo del cantón Manta”**

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

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

Manta, 25 de enero del 2023

Lo certifico,

Lic. Emil Viera Manzo. MBA  
**Docente Tutor**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

La actual investigación se efectúa como requisito previo a la obtención del título de Licenciadas en Hospitalidad y Hotelería en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expresado en este proyecto investigativo pertenece exclusivamente a las autoras, por lo cual se orienta a dar los respectivos créditos en caso de la utilización de este.

---

María Daniella Roca Espinel  
135072602-0

---

Génesis Madelein Mendoza Briones  
131331629-9

## **APROBACIÓN**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado *“La gestión de las buenas prácticas gastronómicas de los restaurantes de la parroquia San Mateo del cantón Manta”*, ha sido realizado y concluido por las señoritas María Daniella Roca Espinel y Génesis Madelein Mendoza Briones; 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 lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

---

Lcdo. Luis Reyes, MG  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

Ing. Mariuxi Bruzza  
MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN

---

Ing. Fernando Macías  
MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN

---

Lic. Emil Viera Manzo, MBA  
DOCENTE TUTOR

---

María Daniella Roca Espinel  
GRADUADA

---

Génesis Madelein Mendoza Briones  
GRADUADA

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos a nuestras familias por haber sido el principal apoyo a lo largo de nuestra carrera universitaria. Gracias por estar, por su confianza, sus buenos consejos, por su amor y cariño. Gracias por los valores y principios inculcados, ya que gracias a todo lo mencionado anteriormente hemos llegado a cumplir una meta en nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a los docentes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra etapa como estudiantes. Y, de manera especial, queremos agradecer a nuestro tutor de tesis, el Lic. Emil Viera Manzo, quien con sus conocimientos, paciencia y orientaciones enriqueció el proceso realizado para la realización de un trabajo que nos llega de orgullo y de logros académicos.

## RESUMEN

El turismo gastronómico se ha posicionado como uno de los favoritos entre los turistas de todo el mundo, ha cambiado mucho a lo largo de la historia pasando a ser netamente de supervivencia a una actividad de ocio y disfrute; para la presente investigación se toma como objetivo general “Proponer un plan de mejora para fortalecer las buenas prácticas gastronómicas de los restaurantes de la parroquia San Mateo de la ciudad de Manta”; para ello la investigación cuenta con un tipo metodológico de enfoque descriptivo, correlacional; presentando un soporte técnico caracterizado por una encuesta, la cual fue realizada a la población investigada; es así como una vez realizada la encuesta y obtenido los resultados se llega a la conclusión que en cuanto a los conocimientos de los propietarios y trabajadores de los diez locales gastronómicos participantes de la investigación en buenas prácticas gastronómicas, no se encuentra bien definido el concepto de las buenas prácticas gastronómicas, al igual que la implementación de las mismas en los locales gastronómicos; es así que para una mejora de resultados dentro de los locales gastronómicos se planteó una propuesta de buenas prácticas gastronómicas para los negocios gastronómicos vinculados al presente estudio.

**Palabras clave:** gastronomía, alimentos, cocina, contaminación, práctica gastronómica

## **ABSTRACT**

Gastronomic tourism has positioned itself as one of the favorites among tourists from all over the world, it has changed a lot throughout history, becoming a purely survival activity for leisure and enjoyment; For the present investigation, the general objective is "Propose an improvement plan to strengthen good gastronomic practices in the restaurants of the San Mateo parish in the city of Manta"; For this, the research has a methodological type. This research work presents a descriptive, correlational approach; The research has a technical support characterized by a survey, which was carried out on the population investigated; This is how, once the survey has been carried out and the results obtained, it is concluded that in terms of the knowledge of the owners and workers of the ten gastronomic establishments participating in the research on good gastronomic practices, the concept of gastronomy is not well defined. good gastronomic practices, as well as their implementation in gastronomic establishments; Thus, for an improvement of results within the gastronomic establishments, a proposal of good gastronomic practices was proposed for the gastronomic businesses linked to the present study.

**Keywords:** gastronomy, food, cooking, pollution, gastronomic practice

## ÍNDICE

1.	Introducción.....	14
1.1.	Contextualización del Problema.....	17
1.2.	Planteamiento del Problema.....	18
1.3.	Definición del problema.....	18
1.4.	Objeto de estudio.....	19
1.5.	Campo de acción.....	19
1.6.	Variable.....	19
1.7.	Objetivos.....	19
1.7.1	Objetivo general.....	19
1.7.2	Objetivos específicos.....	19
	Marco teórico.....	20
1.4.	Antecedentes.....	20
1.5.	El turismo.....	20
1.6.	Tipo de turismo.....	21
1.7.	Hotelería.....	23
1.8.	Establecimientos hoteleros.....	23
1.9.	Gastronomía.....	26
1.10.	Historia de la gastronomía.....	26
1.11.	Oferta gastronómica.....	28

1.12.	Calidad de los alimentos .....	28
1.13.	Higiene y saneamiento de los alimentos .....	30
1.14.	Enfermedades transmitidas por la alimentación (ETA) .....	30
1.15.	Higiene y manipulación de alimentos .....	31
1.16.	Empresa gastronómica .....	33
1.17.	Elementos claves para un restaurante.....	33
1.18.	Gestión administrativa.....	35
1.19.	Gestión de procesos.....	36
1.20.	Gestión de calidad .....	36
1.21.	Gestión de buenas prácticas gastronómicas .....	37
2.	Marco metodológico.....	39
	Resultados.....	41
	Interpretación de los resultados .....	41
	Estudio sociodemográfico de los participantes .....	41
	<b>Tabla 1</b> .....	41
	<b>Tabla 2</b> .....	42
	Interpretación de la encuesta de la gestión de buenas prácticas gastronómicas	
	.....	42
	<b>Tabla 3</b> .....	42
	<b>Tabla 4</b> .....	43
	<b>Tabla 5</b> .....	43
	<b>Tabla 6</b> .....	44

<i>Tabla 7</i> .....	44
<i>Tabla 8</i> .....	45
<i>Tabla 9</i> .....	45
<i>Tabla 10</i> .....	46
<i>Tabla 11</i> .....	46
<i>Tabla 12</i> .....	47
<i>Tabla 13</i> .....	47
<i>Tabla 14</i> .....	48
<i>Tabla 15</i> .....	48
<i>Tabla 16</i> .....	49
<i>Tabla 17</i> .....	49
Análisis integral de la encuesta .....	50
Conclusión.....	59
Propuesta del plan de mejora en buenas prácticas gastronómicas.....	51
Introducción.....	51
Plan de buenas prácticas gastronómicas.....	52
Responsabilidades .....	52
Instalaciones sanitarias .....	52
Vestuario para el personal .....	52
Puntos de lavado de manos.....	52
Zona de lavado de equipos y utensilios de limpieza .....	52
Equipos y Utensilios.....	53

Lavado y desinfección de los equipos y utensilios.....	53
Lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos.....	53
Mantelería.....	53
Higiene personal.....	54
Cuidado de las manos.....	55
Uso de guantes.....	56
Malos hábitos que se deben evitar.....	56
Buenos hábitos para practicar.....	56
Capacitación sanitaria.....	57
Conclusión.....	57
Recomendaciones.....	58
3. Bibliografía.....	61
Anexos.....	64
Encuesta.....	64

## INTRODUCCIÓN

El turismo alrededor del mundo históricamente ha crecido significativamente y es considerado una de las fuentes de ingresos más importantes para los países, Gisela (2021). Dependiendo de la ubicación y del servicio que se preste en el destino, existen varios tipos de turismo, cuyo objetivo principal es promover el desarrollo del destino con la comodidad y satisfacción de los turistas, ya sea por motivos comerciales, de entretenimiento, o información. El turismo crea empleos, ayuda a crear una mejor calidad de vida. Al igual que permite fortalecer la economía de muchos países, ciudades, regiones o culturas, permite lograr el valor y la importancia de los recursos naturales y el patrimonio cultural.

Para, (Gallarza, 2013). El hotel debe invertir en entretenimiento, emociones positivas que generen sentimientos atractivos para que el cliente se sienta en un lugar acogedor y en familia; llegando tener un huésped que se sienta liberado, teniendo una relación directa con el personal mientras disfrutaba del alojamiento. La industria hotelera es parte integral de la importancia del turismo, ya que brinda alojamiento a los viajeros, ofreciendo un enfoque orientado al servicio y la satisfacción del turista o cliente en particular.

Para entender un poco más sobre gastronomía, primero es necesario saber de dónde viene y qué significa. La palabra gastronomía proviene del vocablo griego *gastros*, que significa estómago, y *nomos*, que se refiere a normas o reglamentos, (Zahari, 2009).

Por tanto, la definición de gastronomía sería el arte y la ciencia de preparar una buena comida. Dentro de los tipos de gastronomía tenemos la gastronomía nacional, que hace referencia a la identidad de un país o cultura y contiene elementos de su tradición o

historia, la cocina gourmet comprende métodos de cocción de un autor, es decir, tendencias vanguardistas, la gastronomía vegana no utiliza nada de productos asociados con carne, huevos y lácteos, pero elige verduras, frutas y granos en su lugar.

Las empresas gastronómicas se han convertido en un área de creciente competitividad y rápido desarrollo de nuevas empresas, donde los competidores actuales están aumentando su oferta de productos y servicios. Por eso es importante tomar medidas para crear ofertas innovadoras y competitivas para que las empresas logren la estabilidad del mercado, (Cabrera, 2013)

El desarrollo de la gastronomía ha crecido porque muchos lo ven como una oportunidad de negocio, sin importar si han estudiado cocina o no. Cuando hablamos de negocio gastronómico, nos referimos a cualquier local o empresa que se dedique al servicio de elaboración y venta de alimentos y bebidas, con consumo masivo y diferentes ofertas según la competencia o el mercado. Es uno de los factores importantes del desarrollo social y económico del país, porque siempre está en constante innovación y competencia.

La gestión administrativa es importante porque se trata de coordinar todas las actividades laborales para que se realicen de manera eficaz y eficiente con y a través de otras personas, (Coulter, 2005). El liderazgo permite alcanzar y lograr un objetivo común que se enfoca en el cliente, quien es el responsable de satisfacer o no sus necesidades. La dirección ejecutiva se refiere a las actividades que realizan los empleados mediante la planificación de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo a través de la coordinación, la organización, el trabajo en equipo y la comunicación.

La gestión por procesos es una disciplina que ayuda a la gestión empresarial a identificar, representar, planificar, formalizar, gestionar, mejorar y producir procesos

organizacionales para lograr la confianza del cliente, (Carrasco, 2011). Hablando de gestión de procesos, se refiere a cómo cualquier empresa u organización puede lograr la satisfacción del cliente identificando sus gustos, necesidades y expectativas para obtener el producto deseado y brindárselo a los consumidores para satisfacerlos.

Su importancia se puede ver en la planificación, el control y la mejora continua; la identificación del diseño requiere realizar una investigación para averiguar cómo quiere el cliente el producto; el proceso debe tener un buen desempeño para ser controlado; Y para la mejora continua es necesario medir la calidad y eficiencia del proceso para saber si se realizan o no cambios. Por lo tanto, el objetivo de la gestión por procesos es responder a las necesidades del cliente de manera eficiente y eficaz para mejorar la rentabilidad interna de la organización.

La gestión de la calidad como factor competitivo de los restaurantes que buscan la excelencia en el servicio; para lo cual incluye procesos y actividades encaminadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Esto crea una ventaja competitiva sobre los competidores. Por lo tanto, el propósito de este proyecto de investigación es identificar y describir los componentes y estrategias de la calidad como componente de la competitividad en la industria hotelera.

Refiere, (Anchillo, 2021), que toda empresa debe cuidar la calidad de los productos y servicios que ofrece para asegurar su confiabilidad y estabilidad en el mercado. Un sistema de gestión de calidad (SGC) es un sistema formal para documentar procesos, procedimientos y responsabilidades para implementar políticas y objetivos; y permite la reducción de costos, facilita e identifica las oportunidades de capacitación de los empleados, contrata empleados y establece la dirección correcta para la organización. Por lo tanto, la gestión de la calidad es una actividad coordinada que dirige y guía a una organización.

La gestión de buenas prácticas gastronómicas se establece como requisito básico para la implantación de un sistema integral de gestión de la calidad, análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC). Se consideran parte de las medidas de seguridad alimentaria y un punto de referencia para crear estándares regulatorios (legislación) para la producción de alimentos. Y su propósito principal es asegurar la calidad de la salud evitando daños a la salud humana, (Pessoa, 2011).

Al hablar de buenas prácticas gastronómicas, se hace referencia a los principios básicos y normas de higiene en todo el proceso de consumo de alimentos, manipulación, preparación, envasado, etiquetado, transporte y distribución para garantizar una correcta higiene de los productos elaborados, condiciones que reducen el riesgo de daño a la salud de los consumidores (Carrasco, 2011).

Este proyecto de investigación es parte de los resultados del proyecto de investigación institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”.

### **Contextualización del Problema**

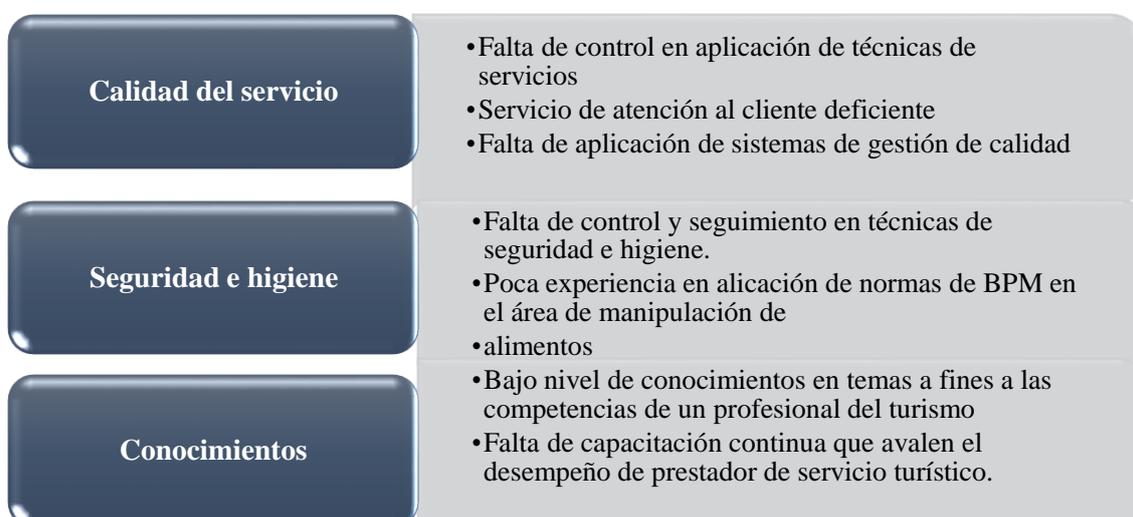
La provincia de Manabí tiene características geográficas (posición litoral centro), flora y fauna, cultura y tradición, las cuales son condiciones favorables para el desarrollo del turismo. Clima con promedio de 24°C y aprox. 340 días soleados. Manabí es la tercera provincia del Ecuador con mayor número de habitantes: 1'585.372, con una superficie de 18.878 km<sup>2</sup>, (Molina, 2013).

Según Baque (2018), Manta es un cantón que pertenece a la provincia de Manabí, es uno de los cantones más importantes de esta provincia, tiene puerto por estar ubicado en la costa y una de sus principales actividades económicas es la pesca además de otras actividades como como fabricación de productos artesanales, los cuales son comercializados a los turistas que llegan anualmente a la ciudad.

San Mateo es una parroquia de la ciudad de Manta, la cual es un destino turístico donde los turistas que la visitan pueden disfrutar del clima cálido y la buena gastronomía, es conocido como un lugar tranquilo, catalogado como divertido y tiene una buena combinación única de arena, mar y áreas verdes, espacios que se pueden utilizar para deportes como la pesca, la natación, el surf, el senderismo y más, INFO-ECUADOR (2018).

### Planteamiento del Problema

**Imagen 1:** Debilidades de los restaurantes de la parroquia San Mateo



Elaborado por Mendoza y Roca (2022)

La inadecuada atención del personal a los clientes hoy en día afecta la reputación, el desempeño, la ineficiencia del personal, debido a que cuando brinda el servicio, el empleado muchas veces no sabe lo que en realidad está vendiendo.

La falta de higiene en ciertos restaurantes es un determinante que puede llevar a que un local gastronómico en un sector turístico como es San Mateo a generar malestar en el turista, lo cual puede ir más allá de la impresión observable, llegando hasta la afectación de la salud del turista que llega a disfrutar de sus vacaciones.

### Definición del problema

¿Cómo mejorar las buenas prácticas gastronómicas en los restaurantes de la parroquia San Mateo de la ciudad de Manta?

### **Objeto de estudio**

Identificar la gestión en la buena práctica gastronómica en los restaurantes de San Mateo

### **Campo de acción**

Restaurantes.

### **Variable**

Variable dependiente: Plan de mejora

Variable independiente: La gestión de buenas prácticas gastronómicas

### **Objetivos**

#### *Objetivo general*

Proponer un plan de mejora para fortalecer las buenas prácticas gastronómicas de los restaurantes de la parroquia San Mateo de la ciudad de Manta.

#### *Objetivos específicos*

1. Identificar los conocimientos gastronómicos de las buenas prácticas al personal de los restaurantes de San Mateo.
2. Analizar las necesidades de los locales gastronómicos, en cuanto a la buena práctica gastronómica.
3. Implementar el plan de mejoras en buenas prácticas gastronómicas en los restaurantes participantes de la investigación.

## MARCO TEÓRICO

### **Antecedentes**

Las razones por las cuales los alimentos son afectados, podrían ser varias; entre ellas, los cambios en las condiciones ambientales, hábitos alimentarios, cambios en la producción primaria de los alimentos, en la manipulación y preparación.

Tradicionalmente se considera que las Enfermedades Transmitidas por Alimentos, sólo producían trastornos gastrointestinales y en pocos casos se producía hasta la muerte. Sin embargo, actualmente se sabe que pueden producir abortos o meningitis (listeriosis), colitis hemorrágicas severas (*Escherichia coli* O157:H7), etc. Un brote de enfermedades transmitida por alimentos, además de afectar la salud de los consumidores, ocasiona un daño económico, (Medina, 2017).

La existencia del sistema de gestión no solo significa obtener un certificado de registro de calidad, sino que también forma parte de la filosofía de trabajo, que pretende tener calidad en todas sus actividades, subdepartamentos, y es una forma de trabajar y necesaria. herramienta para el mantenimiento. experiencia.

### **El turismo**

El turismo según la, (OMT, 2015), son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Podemos Se puede definir al turismo como el desplazamiento de las personas de manera temporal a diferentes lugares con atractivos naturales o culturales; distintos a los de su entorno habitual donde normalmente viven o trabajan. Está ligado al ocio, entretenimiento, negocios, etc; esas personas se denominan viajeros que pueden ser turistas, excursionistas, residentes o no residentes.

## **Tipo de turismo**

El turismo de sol y playa que se da en localidades costeras en donde las condiciones climáticas son del tiempo soleado y temperaturas suaves, generalmente oscilan entre 25 a 30 C. Existen tres tendencias básicas: los turistas que buscan un buen precio son esos turistas que priorizan el precio del hotel y buscan los más económicos, los turistas que buscan precio y calidad son los que se alojan en hoteles buenos pero a un precio razonable y los turistas que priorizan la calidad antes que el precio son aquellos turistas a los cuales no les importa pagar un alto precio ya que lo que buscan es estar en las mejores zonas. Para que un destino sea frecuentado debe contar con un buen clima, calidad de las playas, servicios turísticos, seguridad y ocio, (Ledhesma, 2018).

El turismo gastronómico se ha posicionado como uno de los favoritos entre los turistas de todo el mundo, ha cambiado mucho a lo largo de la historia pasando a ser netamente de supervivencia a una actividad de ocio y disfrute. Esto se lo define como un tipo de actividad turística que se caracteriza porque el viajero experimente durante su viaje actividades y productos relacionados con la gastronomía del lugar donde también pueden incluir otro tipo de actividades como visitar productores locales, participar en festivales gastronómicos o asistir a cursos de cocina, (Ledhesma, 2018).

El turismo de ocio abarca cualquier actividad que se emprenda en el tiempo libre y que produzca placer, esto puede significar cualquier cosa, por ejemplo, excursiones, escapadas de fin de semana, vacaciones organizadas, cruceros, viajes independientes a largo plazo como caminatas en la montaña, caminatas por valles, también incluye viajes culturales, por ejemplo, viajes de música, viajes de estudio y viajes religiosos, (Ledhesma, 2018).

El turismo de salud involucra a personas que viajan a hospitales, clínicas, spas, centros de bienestar para atención médica, salud y belleza, tratamientos de relajación,

recuperación y rehabilitación para recibir tratamiento por una enfermedad, condiciones de salud y procedimiento quirúrgico. Todo esto incluye facilitación médica, arreglos de viaje, alojamiento, transporte y paquetes turísticos, (Ledhesma, 2018).

El turismo cultural o también llamado turismo patrimonial es la división de turismo relacionada con la cultura de la región, específicamente el estilo de vida y la historia de las personas, su arte, arquitectura, religión y otros elementos; incluye instalaciones culturales como museos, teatros y festivales; este es uno de los tipos de turismo más populares y que atrae a turistas de distintas partes del mundo. Desde los comienzos del turismo moderno han existido vacaciones culturales y patrimoniales, hoy en día, esto ha traído como propósito aumentar el conocimiento y la comprensión de otras personas y su cultura, (Ledhesma, 2018).

El turismo de aventura o deporte es una actividad al aire libre que generalmente tiene lugar en un área inusual ya sea remota o desierta, esta actividad puede tener lugar en el mar, río, aire, montañas y se asocia con altos niveles de actividad física. Hay muchos tipos de productos y servicios que se incluyen dentro de esta categoría como puénting, expediciones de montañismo, rafting, escalada, buceo, windsurf, parapenting, etc. A menudo estos tours requieren de preparación y entretenimiento ya que primero los instructores deben planificar el itinerario, luego entrenaran a los turistas sobre cómo usar el equipo deportivo, (Ledhesma, 2018).

El turismo deportivo se refiere a los viajes internacionales ya sea para ver o participar en un evento deportivo, por ejemplo, juegos olímpicos copas mundiales de fútbol, rugby o atletismo, tenis, golf y el gran premio de fórmula uno (Ledhesma, 2018).

El turismo de negocio se puede definir como viajes con fines comerciales. Se puede dividir en comercialización de productos para revender al por mayor, llevar a cabo transacciones comerciales por ejemplo visitando a un cliente o negociaciones

contractuales; asistir a una conferencia, exposición o evento asociado al negocio, también incluye viajes especiales cuando los trabajadores reciben una recompensa o un gracias por el buen trabajo; a esto se lo conoce como una gira de incentivos. Aunque la razón principal para viajar es el trabajo y no el placer, las personas que viajan por negocios necesitan relajarse y pueden aprovechar un viaje de negocios para visitar las atracciones turísticas locales. Los viajeros de negocios tienen necesidades especiales como acceso a internet, comunicaciones telefónicas, servicios de secretarios, reuniones de negocios, etc.

### **Hotelería**

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios, (Sanisaca C. , 2011). Se define a la hotelería como la disciplina que se encarga de proveer los servicios relacionados con el alojamiento y gastronomía a clientes ocasionales, y no solo se ocupa de la administración de un hotel como su nombre lo indica sino de las gestión de diversos aspectos a diferentes servicios relacionados con el turismo como la gastronomía, la organización de eventos, (Sanisaca C. , 2011).

### **Establecimientos hoteleros**

Los hoteles que son aquellos establecimientos con capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones, el cual brinda al huésped solo el servicio de hospedaje, se paga por día de estadía y se divide en hoteles de 1,2,3,4 y 5 estrellas dependiendo de su capacidad y calidad, (Lado, 2014).

Los hoteles de una estrella son generalmente pequeños, con un ambiente familiar, limitadas habitaciones y comidas simples, por ejemplo, el almuerzo puede ser no servido o algunos dormitorios no contarán con bañera o ducha, pero la limpieza y

comida serian de un estándar aceptable (Lado, 2014).

Los hoteles de dos estrellas suelen ser medianos y ofrecen instalaciones más caras que los hoteles de una estrella, los huéspedes contarán con un alojamiento cómodo, bien equipado, baño privado, bañera y ducha, el personal tendrá una presentación más profesional que el anterior y ofrecerá una gama más amplia de servicios sencillos, incluyendo alimentos y bebidas, (Lado, 2014).

Los hoteles de tres estrellas suelen ser de un tamaño mayor así para soportar un nivel más alto de personal, la recepción y otras áreas públicas serán más amplias y el restaurante también atenderá a los no residentes, las habitaciones tendrán un baño privado con bañera, ducha y ofrecerá un buen nivel de confort como teléfono de marcación directa y artículos de aseo en los baños, (Lado, 2014)

Los hoteles cuatro estrellas incluyen un grado de lujo en el mobiliario, decoración y equipo en cada área, las habitaciones contarán con más espacio, cada habitación contará con baño privado, bañera y ducha, existirá una alta relación personal-huésped con provisiones de servicio de consejería, servicio de habitación 24 horas, servicio de lavandería y tintorería, y los restaurantes demostraran un enfoque más serio en la cocina (Lado, 2014).

Los hoteles cinco estrellas ofrecen un alojamiento amplio y lujoso que se adapta a los mejores estándares internacionales, el mobiliario deberá ser impecable y de mayor calidad, los servicios deben ser formales, bien supervisados e impecables en su atención a la necesidad del huésped, el restaurante demostrara un alto nivel de habilidad técnica, el personal debe de estar bien informado y tiene que ser servicial el momento de atender al cliente, (Lado, 2014).

Los moteles se encuentran sobre rutas o caminos en los cuales se ofrece el servicio de alojamiento en actividades en unidades habitacionales con ingresos

independientes o aislados entre si con estacionamientos contiguos a cada habitación, la capacidad mínima es de 20 plazas (personas) en 10 habitaciones, se cobra el servicio por hora.

Los hostales son aquellos establecimientos con capacidad mínima de 8 plazas en 4 habitaciones y máxima de 36, en los cuales se presta el servicio de hospedaje, y cuentan con diseños arquitectónicos adecuadas al medio natural. Las cabañas son unidades de alojamiento que aisladamente o formando un conjunto con otras están ubicadas fuera de la ciudad con características arquitectónicas rústicas o típicas del lugar donde se encuentran, los huéspedes comparten áreas como restaurantes, canchas, piscinas, etc. (Yang, 2012).

Las residencias son aquellos alojamientos turísticos con un mínimo de 8 habitaciones, prestando servicios similares a los de un hotel, pero en menor tamaño. Los apartamentos son establecimientos que prestan al turista el servicio de alojamiento en departamentos que integran una unidad común junto con la administración, ofrecen servicios como desayuno, limpieza, etc, cada departamento consta de dormitorio, baño, cocina y debe de estar amoblado y equipado, (Yang, 2012).

Bed & breakfast se trata de un alojamiento sencillo en una casa más con menos de 10 habitaciones disponibles, que ha sido restaurada o condicionada para estos efectos, se caracteriza por un ambiente familiar y hogareño, y es usual que los dueños vivan en ese establecimiento. Los resorts se encuentran en destinos turísticos como colinas, playas y campos, cuentan con un ambiente muy tranquilo y natural que es perfecto para descansar y despejarse, las tarifas de las habitaciones pueden variar de moderadas a altas dependiendo de los servicios adicionales ofrecidos por el mismo (Yang, 2012).

## **Gastronomía**

La definición de gastronomía ha estado en constante cambio y evolucionado desde el comienzo de la humanidad, la cocina empezó siendo algo fundamental para la supervivencia de la especie y hasta la actualidad se ha transformado en una herramienta para generar dinero a través de la satisfacción de las experiencias y sensaciones que ofrece cada establecimiento, (Guitierrez, 2012).

Se puede definir a la gastronomía como la ciencia y arte que estudia la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno. El gastrónomo es el profesional que se encarga de este arte, a menudo se cree erróneamente que el termino gastronomía únicamente tiene relación con el arte culinario y la cubertería entorno a una mesa, sin embargo, no siempre se puede afirmar que un cocinero es un gastrónomo ya que la gastronomía estudia varios componentes culturales tomando como eje central la comida

## **Historia de la gastronomía**

La historia de la gastronomía comienza desde el momento en que apareció el hombre sobre la tierra y sus hábitos alimenticios en diferentes etapas de su desarrollo, así en la fase prehistórica los primeros habitantes de la tierra basaron su alimentación en los productos que recolectaban de la naturaleza, donde utilizaban herramientas hechas de piedras y ramas, y comían alimentos crudos, (Constante, 2018).

La siguiente fase comienza tras el descubrimiento del fuego, donde hombres comenzaron a domar ciertos animales que daban a luz al ganado, y asentamientos agrícolas bajo la responsabilidad de mujeres. La dieta se basaba en comer carne roja asada y cereales hervidos, para lo cual se inventó la primera loza y se fabricaron utensilios de cocina a partir de huesos de animales, Constante (2018).

Para, (Sada, 2004), la edad antigua se relacionó con los egipcios en donde

predominó la producción agrícola en masa por lo cual la alimentación se basó en el consumo de hortalizas y legumbres. Las clases privilegiadas consumían carnes elaboradas con bajo consumo de productos lácteos. Fueron quienes descubrieron el pan e iniciaron la repostería. Los utensilios que usaron fueron cucharas y tenedores de madera o metal.

Los griegos comían todas las carnes conocidas hoy en día, pero preferían el atún cocinado con orégano, hinojo y comino. La comida griega es considerada la madre de la cocina occidental. Según (Sada, 2004), dice: “Los romanos incorporaron a la cocina la col, nabo y rábanos; vegetales que hasta ese momento eran desconocidos. Fueron quienes separaron las 3 comidas: desayuno, almuerzo y cena”. El método de cocción utilizado era el asado con una cruz de hierro incrustada en la tierra.

En la Edad Media, los aristócratas preferían el pavo, los burros jóvenes se comían mucho, por lo que Europa era considerada carnívora porque comía sopa, dos platos de carne y una ensalada. Usaban especias como pimienta, jengibre, clavo de olor, nuez moscada, canela, mostaza, azafrán y hierbas aromáticas como orégano, tomillo y albahaca, que eran consideradas bienes de los pobres (Sada, 2004).

En este período se inventaron la mayoría de herramientas para servir, así es como el pueblo usaba vajilla esmaltada toscamente, los burgueses con vajilla de estaño y el gran señor vajilla de oro y plata. Se utilizó el cuchillo de acero, cuchara, palillos, servilletas personales y el mantel. El tenedor fue un aporte de los Venecianos, aunque durante mucho tiempo no se utilizó. Se inventó el tamiz, coladores con asas, tarteras, ralladores de queso, la nueza y la parrilla (Sada, 2004).

Para la edad moderna hubo la introducción de rasgos italianos gastronómicos en la cocina francesa, nace el hojaldre en Inglaterra se prepara el yorkshire (pastelón de carne) pudding de arroz y pastel de manzana. En cuanto a utensilios Italia introduce

desde Venecia a toda Europa el tenedor y desde Muramos las copas de cristal. La vajilla típica de este periodo son los cubiertos de oro, servilletas, escudilla, bandejas, mesas con ruedas y plataformas (Sada, 2004).

### **Oferta gastronómica**

Según el (CIP) Centro Internacional de la Papa - Perú (2008), la oferta gastronómica es “El conjunto o relación de platos que componen una comida, almuerzo o cena”, que se sirve en los establecimientos de restauración. La oferta gastronómica viéndola de manera general está estrechamente relacionada con todos los elementos que componen a un menú, así como el servicio para la oferta de los platos a los clientes, aunque para el perfeccionamiento en el desempeño y profesionalidad de los trabajadores de cada área específica se separa en especialidades de cocina y servicio gastronómico.

Según, (Calaña, 2016) una oferta gastronómica se define como: La destreza de preparar una buena comida, pero esta destreza tiene que ver con el objeto de, crear, conocer, experimentar, conectar, etc., los diferentes tipos de platos preparados con la riqueza cultural de la región donde se la elabora. La Universidad Austral de Chile (2013), menciona que “La oferta gastronómica debe tener un status y prestigio que no deben dejar atrás esa excelencia de transformar los alimentos con exactitud y eficacia completa para el buen paladar ya sea para personas o grupos élites o clases sociales; elevada, media y baja” procurando que esa oferta sea de agrado para todos.

### **Calidad de los alimentos**

Ignatov & Smith (2016) señalan que el término calidad tiene varias definiciones, estos autores definen la calidad de los alimentos como “el conjunto de propiedades y características de un producto que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas o implícitas en el uso y consumo, es decir, la calidad se basaría en la adecuación a las especificaciones establecidas para un determinado uso o consumo.

En las sociedades industrializadas del primer mundo, la creciente demanda de alimentos de calidad por los consumidores obliga a la industria alimentaria a producir alimentos que no solo cubran las necesidades nutritivas, sino que sean además seguros, apetitosos y saludables. Así mismo existe una creciente de consumidores que buscan tener su bienestar en todo sentido, los mismos que deben tener impacto en la producción, transformación, y distribución de alimentos.

Estos hechos determinan que el mercado haya cambiado su fuerza impulsora y su orientación, priorizando la calidad sobre la cantidad, o lo que es lo mismo, que la industria agroalimentaria pase de fijar objetivos centrados en la producción a prestar atención preferente a las demandas del consumidor.

Dinnie (2010) señal que el término calidad proviene de la palabra latina *qualitas* o *qualitatis*, que significa "perfección". En un principio, el concepto de calidad estaba centrado en el producto terminado introduce el concepto de que "la calidad se define por lo que la valora", es decir, el usuario, que encarna el concepto de control total de la calidad del producto, proceso calidad y su satisfacción.

Según ISO, Organización Internacional de Normalización (2009), define a la calidad de un producto o servicio como ese punto de "Satisfacer las necesidades declaradas o implícitas del consumidor a través de sus prioridades o características. De esta manera la adecuación es definida por el usuario o consumidor" el mismo que da el veredicto final del producto.

Mientras que Kano et al. (2012) mencionan que la calidad de un alimento incluye modelos multidimensionales de progreso y adelanto, está calidad tiene varios componentes, que pueden ser medidos y clasificados jerárquicamente según su impacto sobre la satisfacción del cliente. Entre los componentes serían los aspectos básicos en la manipulación y la preparación, sin los cuales el producto no es aceptado.

## **Higiene y saneamiento de los alimentos**

(Salazar, 2016) señala que la manipulación higiénica y sanitaria de los alimentos requieren de varios pasos necesarios en su proceso de producción que siguen las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Todas las etapas son importantes y en cada una de ellas se deben hacer las cosas bien. Se debe tener en cuenta que, la higiene de los alimentos es tanto un derecho como un deber de todos los consumidores, por lo tanto, todos son responsables de los alimentos en el momento que lo adquieren, manipulan y lo consumen. Etapas del Saneamiento de los alimentos con su debida higiene:

- **Recepción de la Materia Prima:** al llegar la materia prima es necesario verificar su valor, textura, sabor, color apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque.
- **Almacenamiento:** debe de disponerse de armarios, alacenas, o de áreas, secas bien ventiladas e iluminadas, para conservas, enlatados y otros productos empaquetados.
- **Elaboración:** los utensilios deberán estar debidamente lavados y desinfectados.
- **Las temperaturas y tiempo de cocción** en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la alimentación de todos los microorganismos.

## **Enfermedades transmitidas por la alimentación (ETA)**

RECHE (Revista Cubana de Higiene y Epidemiología) (2013) menciona que “Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) constituyen un importante problema de salud pública por el incremento de su ocurrencia. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las ETA constituyen uno de los problemas más extendidos en el mundo actual, que inciden en todos los aspectos del bienestar de la población.

Hasta la fecha se han descrito más de 250 tipos de ETA. La mayoría de estas son infecciones provocadas por diversas bacterias, virus y parásitos; los más reportados son de origen bacteriano. Salmonella, Staphylococcus aureus , Bacillus cereus y Clostridium perfringens, y Escherichia coli, que son las causas más comúnmente identificadas de FBD. A largo plazo, algunas de estas enfermedades pueden causar complicaciones graves.

La Guía VETA (Guía de Sistemas de Vigilancia de las Enfermedades Transmitidas por Alimentos y la Investigación de Brotes OPSOMS) conceptualiza a las etas como esos “Síndromes originados por la ingestión de alimentos y/o agua, que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupos de población, es así que podemos decir que una enfermedad transmitida por los alimentos es ocasionada al consumir alimentos o bebidas contaminadas”.

### **Higiene y manipulación de alimentos**

Según (Barvo, 2018), menciona en su definición que la higiene y manipulación de los alimentos tiene como objetivo prevenir la contaminación de los alimentos, que es un conjunto de medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los alimentos consumidos. Higiene de los alimentos significa todas las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad e idoneidad de los alimentos en todas las etapas de la cadena alimentaria.

El Cocinero es responsable de seguir los métodos adecuados de manipulación de alimentos desde el momento de la compra en la tienda hasta que se preparan o consumen. Una de las formas de evitar la manipulación de alimentos es implementar buenas prácticas de manipulación de alimentos, interpretación adicional. Bravo amplía las definiciones generales básicas y/o conceptos que definen lo que constituye la

manipulación de alimentos con buena higiene:

- Manipulación de Alimentos: es toda operación que involucra la producción, preparación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de alimentos.
- Manipulador de alimentos: es aquella persona involucrada en la elaboración de un producto, desde la recepción de materia prima, almacenamiento, transporte y comercialización.
- Higiene Alimentaria: son medidas necesarias para mantener la seguridad, el buen estado y la sanidad del alimento en todas las etapas, desde su cultivo, producción, manufactura, comercialización y consumo.
- Alimento Comestible: sustancias naturales o mezclas de productos naturales comestibles, procesados o artificiales aptos para el consumo humano.
- Alimentos Contaminados: son aquellos que por manipulación u otros, contienen sustancias ajenas a su composición normal, sustancias tóxicas o gérmenes patógenos.
- Alimento Alterado: alimento que, por causas naturales o artificiales de naturaleza física, química, o biológica, ha sufrido cambio o deterioro en su valor nutritivo o en sus características organolépticas.
- Alimento Adulterado: alimento cuyos ingredientes han sido reemplazados total o parcialmente por sustancias inertes o extrañas, con el fin de ocultar deficiencias de calidad, defectos de elaboración o producir engaño.
- Alimento Falsificado: alimento que presenta la apariencia o características del producto legítimo, protegido o no por una marca registrada, y que se denomina como este sin serlo, o que no procede de sus verdaderos fabricantes, zona de origen o producción conocida o declarada.

## **Empresa gastronómica**

Para el éxito de las empresas gastronómicas influyen varios componentes como: el servicio, la calidad, la coordinación administrativa y operativa, las ventas, entre otros; mismos que influyen en la rentabilidad y a nivel competitivo, (Duque, 2019).

Se define a un restaurante como una idea o el tema general que define al negocio, está incluido el diseño del menú, el estilo de servicio, la decoración del comedor y lo que se va a cocinar. Muchos restaurantes construyen su local en base a experiencias o intereses personales del administrador o administradora.

### **Elementos claves para un restaurante**

**El nombre:** Debe dar a los clientes una buena idea del tipo de comida que se va a servir. Debe ser memorable, autentico, y que sea fácil de recordar para clientes potenciales.

**La carta:** El menú es una herramienta poderosa de ventas que impacta directamente en la percepción general de la idea, por lo tanto, debe haber coherencia entre el diseño y la identidad que quiere manejar el administrador o administradora.

Antes de abrir un restaurante se debe de identificar el tipo que se va a desarrollar, esto permitirá definir el personal que se necesita, el nombre, los insumos necesarios, etc.

Hay varias clasificaciones como por categoría donde se encuentran:

- Los restaurantes de lujo de cinco tenedores
- Los restaurantes de primera clase de cuatro tenedores
- Los restaurantes de segunda clase de tres tenedores
- Los restaurantes de tercera clase de dos tenedores y los restaurantes de cuarta clase de un tenedor.

Existe otra clasificación de restaurantes de acuerdo a las costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y también por el tipo de clientes. Podemos

encontrar:

El restaurante gourmet que es un concepto gastronómico asociado a la alta cocina y a la cultura del buen comer, es capaz de ofrecer un valor gastronómico muy elevado a sus clientes, los alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, se especializan en platillos pocos comunes y bien elaborados.

Los restaurantes de especialidad ofrecen una variedad limitada de estilos de cocina y su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clase de restaurantes de comida:

- Vegetarianos y Macrobióticos de pescados y mariscos o de carnes rojas o de aves.
- Restaurante familiar: Se sirven alimentos sencillos a precios accesibles, y es bastante confiable.
- Restaurante buffet: Los comensales pueden elegir entre una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicio, generalmente el precio es una cantidad fija por persona, aunque en ocasiones el precio va de acuerdo a la cantidad de platos o al volumen o al peso.
- Restaurante de comida rápida: Son restaurantes informales que ofrecen productos simples y de preparación rápida como hamburguesas, papas fritas, pizza, pollo, en general también son franquicias.
- Restaurantes temáticos: Se clasifican de acuerdo al tipo de comida relacionada al origen como restaurantes étnicos, cocina italiana, cocina francesa, cocina argentina, etc.
- Restaurantes espectáculos: Son los que generalmente están asociados con algún tipo de personaje o tipo de música, a este tipo de restaurante va una gran variedad de afluencia de turistas debido al gran impulso que da el turismo

gastronómico para estos restaurantes.

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa en el desarrollo empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que con lleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio, (Casco, 2017)

Al referirnos a la gestión administrativa permite a todas las empresas, que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados a los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos, de una empresa u organización. El sistema o herramientas que lo fortalecen y lo hacen más eficaz, señalando a los recursos de la organización que sean administrados de forma eficiente como lo es la toma de decisión, por ello la administración administrativa hay que resaltar que es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, son temas de suma importancia en el desarrollo de las empresas ya sea turísticas, hoteleras o cualquier tipo de empresa.

La gestión administrativa es la principal en ocuparse o encargarse de llevar a cabo la responsabilidad de las estrategias planificadas por las empresas la cual buscan tener buenos resultados al cansando sus metas como por ejemplo rentabilidad, beneficios, aumento de activo y el crecimiento económico así mismo permite mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para la empresa (Casco, 2017).

## **Gestión de procesos**

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. (Carrasco, 2011).

Se puede definir a la gestión de proceso como un conjunto de principios, herramienta que sirve para simplificar también podemos definirlo como la disciplina en la que las personas utilizan varios métodos para descubrir, modelar, analizar, medir, mejorar, optimizar y automatizar los procesos empresariales, (Carrasco, 2011). Así como el medio de forma de enfoque al cambio donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos ya que su importancia radica en los resultados se obtienen con más eficiencia es la forma como hacemos las cosas desde detectar una necesidad hasta elaborar y vender un producto. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores, (Carrasco, 2011).

## **Gestión de calidad**

Un SGC es aquella parte del conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos relacionados con la calidad<sup>1</sup>; comprende actividades en las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, Mejías (2018).

Se define a un SGC como una estructura probada para la mejora continua de las políticas, procedimientos y procesos de una organización que ya ha sido aprobada por

múltiples empresas como las certificaciones ISO. Las mejores empresas trabajan y funcionan como unidades completas con una visión compartida, esto engloba todos los procesos, todas las evaluaciones comparativas, el trabajo en equipo y el funcionamiento acorde a unos principios ya sea de los sistemas de gestión o los principios que la empresa haya determinado, Mejías (2018).

Los sistemas de gestión de calidad traen consigo múltiples beneficios, entre ellos les ayudan a lograr los objetivos porque tienen tres estrategias:

- **Pensamiento disciplinado:** Estrategia que debe ser aplicada en las organizaciones en su día a día para así lograr un enfoque preciso hacia el cumplimiento de los objetivos.
- **Enfoque centrado en la gestión:** Esto quiere decir, todos trabajando para el mismo lado para lograr el mismo objetivo.
- **Optimizar procesos:** Los sistemas de gestión de calidad traen consigo el principio de mejora continua por eso es necesario que todos los procesos se estén realizando y optimizando continuamente.

### **Gestión de buenas prácticas gastronómicas**

La sustentabilidad en la gastronomía es un conjunto de prácticas para que el sistema alimentario ocurra de forma responsable con el desarrollo y el futuro de la sociedad. Utilizar alimentos producidos de forma sustentable, colaborar con la comunidad local, valorar la producción y la calidad de los alimentos, respetar la cultura de los alimentos, posibilitar el placer por medio de la alimentación, incentivar la educación ambiental y promover la gestión de la energía, el agua y los residuos en toda la cadena alimentaria, de la producción, manipulación y distribución, son ejemplos de esas prácticas, (Conto, 2019).

Al hablar de la gestión de la buena práctica gastronómica, podemos resaltar que

abarca de la alimentación y la satisfacción de estar en un ambiente comprometido con la sustentabilidad todo lo que es el área administrativa y en general, la actividad relacionada con el tema gastronómico la demanda de placer en la alimentación la que hizo que el hombre evolucione de una necesidad biológica a la actual gastronomía como culinaria Cocina fría, cocina caliente, cocinas específicas, buenas prácticas de manufacturas, (Conto, 2019).

La alimentación tiene un papel relevante durante los viajes, insertándose en el sector del turismo. La gastronomía son experiencias que marca en la memoria de las personas en la experiencia ya sea en oferta, sabores o presentación, por lo tanto lo gastronómico de una cultura local, el turismo y la alimentación deben caminar a lado, no preocuparse por las consecuencias de este desarrollo, el bienestar de los residentes y la protección del medioambiente, provoca un eminente riesgo de destruir los potenciales naturales y culturales de un lugar rápidamente, o sea de arruinar la materia prima del consideran importante desarrollar el destino turístico sin comprometer su supervivencia, contemplando la sustentabilidad en la planificación, lo que hace más positiva la imagen del destino, (Conto, 2019).

## MARCO METODOLÓGICO

### **Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación presenta un enfoque descriptivo, correlacional, además el proceso de investigación se implementará in campo, así mismo llevará la fuente bibliográfica de respaldo.

**Descriptiva:** Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y conocimientos que predominantes de los trabajadores de locales gastronómicos, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos.

**Correlacional:** Los estudios correlacionales tienen como objetivo medir el grado de relación que existe entre el conocimiento de las buenas prácticas gastronómicas y el servicio brindado en los restaurantes, en un contexto en particular.

**Campo:** Se aplica la investigación de campo para determinar los problemas en el lugar donde se producen los hechos, fenómenos, y acontecimientos naturales y sociales.

**Bibliográfica:** Se fundamenta en la revisión de fichas bibliográficas, en libros, documentos, revistas, Internet, etc.

### **Métodos, técnicas e instrumentos**

#### *Métodos*

Los métodos a utilizar en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

**Método explicativo:** A través de este proyecto se buscará determinar los orígenes y las causas mediante la delimitación de las relaciones causales existentes y de las condiciones en que ellas se producen.

**Método Inductivo- Deductivo:** Se aplicará el método inductivo-deductivo, puesto que son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica. Ambos métodos son importantes en la

producción de este conocimiento.

### *Técnicas*

Para la recolección de información se aplicará las técnicas de encuestas.

**Encuesta:** A toda la población de la presente investigación para la recolección de datos específicos.

### **Población**

La población objeto de estudio está representada por las personas que se dedican al trabajo del área gastronómica de la parroquia San Mateo.

### **Muestra**

La muestra la constituye la totalidad de 10 personas representantes de los locales gastronómicos de la parroquia San Mateo, participantes de la investigación.

## RESULTADOS

### Interpretación de los resultados

Una vez realizada la encuesta a la población seleccionada para la presente investigación, y llevando la lógica metodológica de estudio es post de llegar a esclarecer los objetivos planteados, se obtuvieron los siguientes datos.

### Estudio sociodemográfico de los participantes

*Tabla 1*

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las variables sociodemográficas según el grupo de edades y género*

#### VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS: GRUPO DE EDADES Y GENERO

TOTAL GRUPO DE EDADES	FEMENINO		MASCULINO			
	F	%	F	%	F	%
20-30	2	20	1	10	3	30
31-35	1	10	0	0	1	10
36-40	1	10	1	10	2	20
41-45	2	20	1	10	3	30
Más de 45	0	0	1	10	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** en el presente cuadro se puede observar que el rango de edades tiene una fluctuación media de edades que van desde los veinte años de edad, hasta más de cuarenta y cinco, dejando claro que de la población estudiada que va de los 20 a los 30 años hay 3 personas con un porcentaje del 30%; la siguiente población etaria que predomina es la de rango de edad que va de 41 a 45 años, con la presencia de 3 participantes dando igual 30%; seguida por el grupo de edad de 36 a 40 años con 2 participantes dando el 20%; dejando al final a los grupos etarios de 31 a 35 años y a más de 45 años con apenas 1 participante por grupo dando 10% para cada uno de los grupos. Mientras que el género que predomina es el femenino con 6 participantes dando el 60;

seguida del masculino con 4 participantes dando el 40%.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia y porcentaje del nivel de educación de los participantes*

TOTAL Nivel de educación	FEMENINO		MASCULINO			
	F	%	F	%	F	%
Primaria	2	20	0	0	2	20
Secundaria	0	0	0	0	0	0
Bachillerato	2	20	3	30	5	50
Universitario	2	20	1	10	3	30
Tecnológico	0	0	0	0	0	0
Posgrado	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** en el estudio sociodemográfico del nivel de educación se pudo observar que el 50% de los participantes de la investigación presentan nivel de estudio bachillerato; el 30% tiene un nivel de educación de estudios universitarios; y el 20% apenas tienen nivel de estudios de primaria.

### **Interpretación de la encuesta de la gestión de buenas prácticas gastronómicas**

Con la aplicación de la encuesta se recogieron los siguientes datos, dando una interpretación para cada pregunta de la encuesta.

**Tabla 3**

*¿Conoce usted sobre la aplicación de buenas prácticas gastronómicas BPG?*

TOTAL GRUPO	SI		NO			
	F	%	F	%	F	%
	1	10	9	90		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** con la presente pregunta se puede denotar que existe un desconocimiento casi total en cuanto al tema de las buenas prácticas gastronómicas,

dejando claro que no se aplica un nivel estandarizado en el manejo y gestión de los alimentos dentro de los locales gastronómicos de la parroquia San Mateo.

**Tabla 4**

*¿En qué momento aplica las BPG en su local?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Diariamente	7	70	7	70
Semanalmente	3	30	3	30
Mensualmente	0	0	0	0
Trimestralmente	0	0	0	0
Una vez al año	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** con la presente pregunta y una vez pasado a explicar de forma superficial en qué consisten las BPG, se obtuvieron los siguientes datos, el grupo participante de 7 personas es decir el 70% aplican las BPG diariamente; mientras que para 3 participantes, es decir el 30% la aplicación es semanalmente

**Tabla 5**

*¿De estas tres buenas prácticas gastronómicas, cual es la más importante?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Lavado de manos	6	60	6	60
Reciclar la basura	0	0	0	0
Preparar al personal de atención	4	40	40	40
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** para la presente pregunta, los datos obtenidos denotan que existe un desconocimiento de prioridades dentro del balance y aplicación de las BPG, quedando como resultados los siguientes datos.

6 entrevistados ponen como estado de prioridad el lavado de las manos dejando un porcentaje del 60%; por otro lado 4 participantes determinan como prioridad la preparación del personal de atención con el 40%; dejando a la opción del reciclado de basura con 0 participantes.

**Tabla 6**

*¿Compra materia prima e insumos aplicando procedimientos de calidad y seguridad?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	2	20	2	20
No	2	20	2	20
A veces	6	60	6	60
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** se observa que al igual que en las anteriores pregunta el desconocimiento por la seguridad y calidad de los productos empleados en los locales gastronómicos es evidente, ya que se recabaron los siguientes datos.

La opción A VECES se repite en 6 participantes dando un 60%; seguida por la opción NO con 2 participantes dando un 20%, por último el SI con 2 participantes con el 20%.

**Tabla 7**

*¿Cuáles técnicas de cocción son más utilizadas en su local?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Vapor	4	40	4	40
Hervido	1	10	1	10
Asado	1	10	1	10
Frito	4	40	4	40
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** en cuanto al tipo de cocción que se suele emplear con mayor incidencia

en los locales gastronómicos estudiados, se observan que priman la cocción frita y la cocción al vapor con 4 locales cada una de las opciones, equivaliendo por cada una al 40%; mientras que la cocción hervida prima en apenas uno de los locales con el 10%; y la cocción asada en 1 local dando el 10%.

**Tabla 8**

*¿Señale que tipo de contaminación suele suceder en su restaurante?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Física	4	40	4	40
Química	0	0	0	0
Biológica	2	20	2	20
Ambiental	4	40	4	40
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** aquí se puede observar que el tipo de contaminación que suele suceder dentro de las cocinas de los locales gastronómicas va de mayor a menor con la contaminación física presente en 4 locales, dando el 40%; seguida así mismo con 4 locales que determinan que prima la contaminación ambiental con el 40%; por último, la contaminación biológica presente en 2 locales con el 20%.

**Tabla 9**

*¿A qué temperatura se mantienen correctamente refrigerado los alimentos?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Entre 1 y 4 °C	3	30	3	30
Entre 4 y 6 °C	5	50	5	50
Entre 6 y 8 °C	2	20	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** para la presente pregunta se recabaron los siguientes datos; para 5

participantes los alimentos están correctamente conservados en una temperatura que va de 4 a 6 °C, representado este por el 50%; seguida por el grupo de 3 participantes que determinan que entre 1 y 4 °C se conservan mejor los alimentos dando el 30%; por ultimo el grupo de dos participantes que determinan que entre 6 y 8 °C están mejor conservados los alimentos, este grupo representa el 20% de los participantes.

**Tabla 10**

¿Qué método de limpieza y desinfección utiliza para la higiene de los utensilios?

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Lavar y desinfectar antes y después de manipular alimentos	8	80	8	80
Lavar vajilla y cubiertos antes utilizar	2	20	2	20
Utilizar paños para limpiar y secar	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** 8 de los participantes de la investigación refirieron que lavan y desinfectan antes y después los utensilios con los alimentos, dando el 80%; mientras que el 20% restante representado por 2 participantes refieren que lavan la vajilla y los cubiertos antes de utilizar.

**Tabla 11**

¿Cuál es la forma correcta de limpiar los utensilios?

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Al aire libre	0	0	0	0
Con un paño limpio y seco	10	100	10	100

Utilizar vestimenta como paño	0	0	0	0
Utilizar el delantal como paño	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	10	100	10	100

**Interpretación:** en la presente pregunta la respuesta fue de forma unánime, dando como resultado que los 10 participantes es decir el 100% del estudio determinan que la forma adecuada es la utilización de un paño limpio y seco para la limpieza de los utensilios.

**Tabla 12**

*¿En qué momento utiliza los guantes desechables?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Al manipular alimentos cocinados	2	20	2	20
Siempre	8	80	8	80
Para manipular alimentos crudos	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	10	100	10	100

**Interpretación:** el 80% de los participantes es decir 8 de una totalidad de 10 refieren que utilizan los guantes desechables en todo momento; mientras que el 20% es decir 2 participantes refieren que los utilizan cuando manipulan alimentos cocinados.

**Tabla 13**

*¿Con que frecuencia limpia y desinfecta el lugar donde se manipulan los alimentos?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
--------------------	----------	----------	----------	----------

Una vez al día	2	20	2	20
Una vez a la semana	1	10	1	10
Las veces que sean necesarias	7	70	7	70
<b>TOTAL</b>	10	100	10	100

**Interpretación:** en la presente pregunta se determinan las siguientes respuestas, para 7 participantes es decir el 70% es necesario hacer la limpieza las veces que sean necesarias; para 2 participantes es decir el 20% la limpieza se la debe realizar una vez al día; por último, para un participante, es decir el 10% la limpieza se la realiza una vez a la semana.

**Tabla 14**

*¿En qué recolecta los desechos?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tacho con bolsa y tapa	10	100	10	100
Cartones	0	0	0	0
Bolsas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	10	100	10	100

**Interpretación:** el 100% de los participantes, es decir los 10 encuestados refieren que utilizan tachos con bolsa y tapa para depositar la basura o desechos.

**Tabla 15**

*¿Cada cuánto tiempo recibe capacitaciones sobre buenas prácticas de higiene, manipulación y conservación de alimentos?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Trimestralmente	0	0	0	0
Semestralmente	10	100	10	100
Anualmente	0	0	0	0

<b>TOTAL</b>	10	100	10	100
--------------	----	-----	----	-----

**Interpretación:** en la presente pregunta, se deja en evidencia que el personal de los locales gastronómicos de la parroquia San Mateo, si suelen contar con capacitaciones, para lo cual el 100% de los participantes refieren que la Municipalidad de Manta les da charlas dos veces al año.

**Tabla 16**

*¿Cuentan con redes sociales para promocionar los diferentes servicios que brindan en el local?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	6	60	6	60
No	4	40	4	40
<b>TOTAL</b>	10	100	10	100

**Interpretación:** en la actualidad todo negocio y sobre todo los lugares gastronómicos deben estar a la vanguardia en implementación de la conectividad, es por ello que en la pregunta se indaga en la promoción por vía digital los servicios de los restaurante, lo cual nos arroja los siguientes datos, 6 locales, es decir el 60% si cuentan con redes sociales para la promoción de sus servicios; mientras que 4 locales, es decir el 40% no cuentan con redes sociales que les ayude a la promoción de sus servicios.

**Tabla 17**

*¿El local cuenta con un sistema de gestión de buenas prácticas gastronómicas?*

<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	1	10	1	10
No	9	90	9	90
<b>TOTAL</b>	10	100	10	100

**Interpretación:** en la presente pregunta se determina que el 90% de los locales no cuentan con un sistema de gestión de buenas prácticas gastronómicas lo cual equivale a 9 locales; mientras que 2 locales, es decir el 20% de los locales gastronómicos estudiados si cuentan con el sistema de buenas prácticas gastronómicas.

### **Análisis integral de la encuesta**

Una vez terminado el análisis individual de las preguntas de la encuesta, se puede llegar a identificar cierto grado de desacierto en la manipulación, en la conservación, tanto de alimentos crudos como cocción, al igual la instrumentación necesaria para la preparación y el servicio de la misma.

Se deja constancia que a pesar de que semestralmente la municipalidad del cantón Manta da capacitaciones a los locales gastronómicos, no todos estos locales cumplen con medidas necesarias para evitar la contaminación cruzada y otros tipos de contaminación en los alimentos y utensilios.

Con ello se queda en evidencia la falta de capacitación profunda en la adecuación estandarizada en la puesta en marcha de sistemas de gestión de buenas prácticas gastronómicas que pueden llegar a potencializar a los locales gastronómicos de la parroquia San Mateo.

## **PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA EN BUENAS PRÁCTICAS GASTRONÓMICAS**

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico, el mismo que estipula el **“Desarrollar un plan de mejora en buena práctica gastronómica en los restaurantes de la parroquia San Mateo”** se ha planteado la presente propuesta de mejoras dirigidas a los locales gastronómicos vinculados a la presente investigación.

### **Introducción**

Uno de los problemas más comunes en los restaurantes hoy en día es la venta de alimentos contaminados como resultado de malas prácticas en el abastecimiento, recepción, almacenamiento, preparación y entrega final de los alimentos. Por esta razón, se deben utilizar buenas prácticas de higiene e higiene durante el proceso de preparación de alimentos para reducir significativamente el riesgo de intoxicación del consumidor y evitar pérdidas económicas.

En Ecuador, la intoxicación alimentaria afecta principalmente a las personas más deprimidas. Se ha comprobado que más del 60% proviene de restaurantes, escuelas, vendedores ambulantes e incluso comidas caseras. La causa más común de tales brotes de enfermedades es la mala manipulación de los alimentos debido a los malos procedimientos de higiene durante la preparación.

Teniendo lo ya mencionado el plan de buenas prácticas gastronómicas de manipulación adecuados de acuerdo con las condiciones y necesidades de cada instalación, es de alta necesidad, ya que el propósito de la presente propuesta es proporcionar, de manera simple, clara y concisa, los procedimientos correctos que los procesadores de alimentos deben seguir dentro de sus instalaciones para garantizar que los alimentos que preparan estén libres de contaminación.

## **Plan de buenas prácticas gastronómicas**

### ***RESPONSABILIDADES***

La aplicación de las buenas prácticas gastronómicas, deben ser asumidas de manera responsable por:

- Dueños o gerentes de restaurantes que son responsables de verificar el cumplimiento de las buenas prácticas gastronómicas en los restaurantes y servicios relacionados.
- Todo el personal del restaurante relacionado con la cadena alimentaria, es decir, el que recibe, almacena, prepara, mantiene, sirve, recalienta los alimentos.

### ***INSTALACIONES SANITARIAS***

Servicios higiénicos, para hombres y mujeres.

Los servicios higiénicos tanto de hombres como de mujeres deben constar de dispensadores con jabón líquido o similar y toallas o papel para secarse las manos.

### ***VESTUARIO PARA EL PERSONAL***

El establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, deben tener su respectivo uniforme, un delantal toca o malla para el cabello.

### ***PUNTOS DE LAVADO DE MANOS***

Las zonas de lavado de manos deberán estar en buenas condiciones, tener jabón líquido, antisépticos (yodo, alcohol).

### ***ZONA DE LAVADO DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE LIMPIEZA***

El establecimiento debe contar con instalaciones adecuadas para el lavado y desinfección de equipos.

## ***EQUIPOS Y UTENSILIOS***

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios deben ser de (acero inoxidable).

Las tablas de cortar deben ser de material sintético, fácil de limpiar y desinfectar. Es recomendable asignar tablas de cortar de diferentes colores, por ejemplo:

- Celeste: pescados y mariscos.
- Rojo: carnes crudas, aves.
- Verde: frutas y verduras lavadas y desinfectadas.
- Beige: panes o similares.
- Blanco: alimentos listos para el consumo

## ***LAVADO Y DESINFECCIÓN DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS***

Deberán limpiarse, lavarse y desinfectarse después de cada uso todos los equipos.

## ***LAVADO Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA, CUBIERTOS Y VASOS***

Se debe seguir los siguientes pasos:

- Retirar los residuos de comidas.
- Lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente
- Enjuagar con agua potable corriente.
- Desinfectar con cualquier producto químico
- Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.
- Secar la vajilla por escurrimiento al medio ambiente, colocada en canastillas similares, de lo contrario con toallas.

## ***MANTELERÍA***

Los establecimientos que utilicen mantelería, deberán conservarla en perfecto estado de mantenimiento y limpieza; la guardarán limpia en un lugar exclusivo y cerrado,

libre de polvo y humedad.

Las servilletas de tela deben remplazarse luego de ser utilizadas por los comensales, en el caso de los restaurantes que utilizan individuales de plástico deben limpiarlos y desinfectarlos después de cada uso.

### ***HIGIENE PERSONAL***

Los manipuladores de alimentos deben tener un alto grado de limpieza personal.

El control médico periódico de los manipuladores de alimentos es responsabilidad de la administración del restaurante y servicios afines.

Dado que la prevención de la contaminación de los alimentos se fundamenta en la higiene del manipulador, se debe tener en cuenta:

Estado de salud: La salud de los empleados y la higiene durante el proceso de preparación de alimentos es crítica y los empleados enfermos no podrán manipular alimentos.

El manipulador de alimentos debe cubrirse con vendaje las heridas por corte, quemadura, herida infectada, cuando esté trabajando con comida.

Higiene y comportamiento: Los manipuladores de alimentos deben mantener una buena higiene personal ya que es la clave para la prevenir las enfermedades alimenticias.

- Ducharse antes del trabajo.
- Mantener el cabello limpio.
- Amarrado y cubierto con una malla.
- Un cabello sucio y suelto puede albergar microorganismos patógenos.

Práctica de higiene de las manos. La higiene de manos es probablemente la forma más efectiva de controlar la contaminación. Existen tres componentes claves de la

higiene de manos para el manipulador de alimentos:

- Contar con instalaciones y equipos adecuados para el lavado de manos.
- Evitar el contacto directo de las manos con los alimentos listos para consumo.
- Aplicar el procedimiento apropiado para el lavado de manos.

### **PARA LAVARSE CORRECTAMENTE LAS MANOS DEBEN SEGUIR LOS SIGUIENTES PASOS:**

- Remangarse el uniforme hasta la altura del codo.
- Mojarse las manos y el antebrazo hasta los codos.
- Frotarse las manos y los entre dedos.
- Enjuagarse en el agua corriente, de manera que el agua corra desde arriba de los codos hasta la punta de los dedos.
- Secarse las manos con papel toalla desechable o secadores automáticos de aire.
- Utilizar papel toalla para proteger las manos al cerrar el grifo.
- Desinfectarse con un antiséptico.
- El secado de manos puede efectuarse de dos maneras, a través de los secadores automáticos de aire caliente o papel toalla desechable.

### ***CUIDADO DE LAS MANOS***

Las uñas largas son difíciles de limpiar y podrían refugiar bacterias, por lo tanto, deben mantenerse cortas, limpias y sin esmalte. En el caso de cortes o lesiones en las manos, deben cubrirse apropiadamente con vendas limpias y a su vez deben utilizar guantes limpios.

## ***USO DE GUANTES***

Deben ser utilizados sólo para algún uso específico y cambiado cuando sea necesario, por ejemplo:

- Antes de comenzar una tarea diferente.
- Tan pronto como se ensucien o rasguen.
- Al menos cada 4 horas de uso continuo y más a menudo si es necesario.
- Después de manejar carnes crudas o antes de manejar comidas cocinadas o listas para el consumo.

## ***MALOS HÁBITOS QUE SE DEBEN EVITAR***

- Fumar, comer, beber, masticar chicle o escupir en áreas de
- Evitar toser y estornudar sobre los alimentos.
- Utilizar uñas largas o con esmaltes
- Utilizar anillos, esclavas, relojes, aros u otros elementos que además de esconder bacterias
- Utilizar la vestimenta como paño para limpiar o secar.

### *Buenos hábitos para practicar*

- Lavar y desinfectar utensilios y superficies de preparación antes y después de utilizarlos.
- Lavar y desinfectar vajillas y cubiertos antes de utilizarlos para servir.
- Tomar los platos y fuentes por los bordes, cubiertos por el mango, vasos por el fondo y tasas por el asa.
- Mantener la higiene y el orden principalmente en su cocina.
- Lavarse las manos antes de preparar los alimentos.

## ***CAPACITACIÓN SANITARIA***

Todo el personal debe estar entrenado en las Buenas Prácticas gastronómicas a fin de crear una cultura de salubridad de la comida en los restaurantes y servicios afines.

El propietario del restaurante deberá tomar medidas para que todo el personal que trabaja en su organización reciba capacitación continua; cada entrenamiento debe tener un objetivo, el cual debe indicar al trabajador lo que debe ser capaz de realizar después de terminar la capacitación.

### **Conclusión**

1. Es importante conocer y seguir las normas a la hora de manipular los alimentos. Esto garantiza la seguridad alimentaria y previene enfermedades.
2. Mantener una buena higiene de los alimentos mejora la reputación de una empresa y la satisfacción del cliente, y también evita posibles sanciones por parte de las autoridades sanitarias.
3. Lo que no se debe hacer en el trabajo: fumar, mascar chicle, comer, toser, estornudar, soplar la comida, hablar de ello (esto mata los microbios en la saliva).
4. Uno de los hábitos más importantes de trabajar en una tienda de comestibles es el lavado de manos adecuado. El lavado de manos es frecuente ya veces obligatorio.
5. Se deben considerar varios aspectos al manejar la basura y los desechos para garantizar que esta área normalmente sucia no se convierta en una fuente de contaminación que pueda atraer plagas.

## **Recomendaciones**

1. Lávese las manos correctamente cuando manipule alimentos crudos, cocidos y listos para comer y cada vez que toque elementos antihigiénicos (cajas, botes de basura, trapos, estantes, etc.). Si tu ropa se ensucia, debes cambiarla.
2. Separe físicamente los alimentos crudos de los alimentos cocidos o listos para comer durante el almacenamiento o exhibición (cámaras frigoríficas, refrigeradores, exhibidores, dispensadores).
3. Varios utensilios, bandejas, tinas, mostradores, cuchillos y tablas para cortar que se usan con alimentos crudos y productos cocidos o listos para comer deben limpiarse y desinfectarse a fondo entre usos.
4. Limpie y desinfecte superficies y utensilios entre alimentos crudos y cocidos o listos para comer.
5. Asegúrese de que los alimentos se mantengan fuera del rango de temperatura peligroso para el crecimiento bacteriano (5 °C a 60 °C) desde la recepción de las materias primas hasta la venta y/o servicio de alimentos preparados.

## CONCLUSIÓN

La gastronomía ha supuesto cambios significativos en las personas, tanto a nivel económico como nutricional. Esto está directamente relacionado con el turismo y los turistas ya que es una práctica que se puede encontrar en todo el mundo con diferentes características regionales. Por tanto, se puede decir que la gastronomía está ligada al ser humano en la alimentación, el medio ambiente y el entorno. La gastronomía incluye no solo su relación con las artes culinarias, sino también el estudio de diversos elementos culturales de la región, así como el cuidado de la puesta en práctica de la buena elaboración y utilización de los alimentos y utensilios. En el cumplimiento del estudio de los objetivos específicos de la investigación se determinan las siguientes conclusiones:

**“Identificar los conocimientos gastronómicos de las buenas prácticas al personal de los restaurantes de San Mateo”.** Se concluye que, en cuanto a los conocimientos de los propietarios y trabajadores de los diez locales gastronómicos participantes de la investigación en buenas prácticas gastronómicas, no se encuentra bien definido el concepto de las buenas prácticas gastronómicas, al igual que la implementación de las mismas en los locales gastronómicos.

**“Analizar las necesidades de los locales gastronómicos, en cuanto a la buena práctica gastronómica”.** Se concluye que, si bien los locales gastronómicos participantes de la presente investigación tienen ya años vinculados al ámbito gastronómicos, se tomar en cuenta que carecen de diferentes estados de capacitación en el manejo de los alimentos y utensilios utilizados dentro del área de la gastronomía, así como una mayor capacitación en atención a la clientela. Siendo las principales carencias, el manejo y cuidado de bioseguridad alimenticia, así como el reciclaje y selección de los desechos sólidos, químicos y biodegradables.

## **RECOMENDACIONES**

- Adquirir más conocimiento en cuanto a reglamentos y normas que tengan que ver en cuanto a la higiene y aseo en establecimientos de alimentos y bebidas.
- Realizar un seguimiento del plan de mejoras presentado, tanto a corto, mediano y largo plazo, para poder cumplirlo en el tiempo establecido.
- Ampliar la investigación abarcando una muestra mayor de los restaurantes participantes.
- Realizar la investigación en locales gastronómicos según el nivel sociocultural y económico para realizar un estudio comparativo con los resultados de la presente investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anchillo, M. (2021). *La calidad*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5652/MONOGRFIA.EX.SUF.%20ANCHILLO%20MALLQUI%2cM-29%20de%20setiembre%20%282%29%20%286%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baque, M. (2018). *MICROEMPRESAS EN EL ECUADOR*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313241>
- Barvo, T. (2018). Higiene y seguridad alimentaria. *TIC CITA*.
- Cabrera, S. (2013). *Marketing Gastronomico*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n45/n45a15.pdf>
- Calaña, P. (2016). Gestión de procesos. *Scielo*.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: EVOLUCION S.A. Obtenido de <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>
- Casco, A. d. ( 2017). “*La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*.” [file:///C:/Users/COMPUS~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla18916.31720/gestion.pdf](file:///C:/Users/COMPUS~1/AppData/Local/Temp/Rar$Dla18916.31720/gestion.pdf).
- Constante, R. (2018). Análisis de la oferta gastronómica en la vía Data. *Análisis de la oferta gastronómica en la vía Data*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Conto, S. M. (2019). *GESTION DE LA BUENA PRACTICA GASRTONOMICA*. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322019000200014](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000200014).
- Coulter, S. P. (2005). *Administración*. Pearson Education.
- Dinnie, K. (2010). Member state perspectives on the ASEAN region brand. *Macau*.

- Duque, P. D. (2019). *Empresa Gastronómica* . Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760002/4382760002.pdf>
- Gallarza, M. (04 de 2013). *Hotelería* . Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Documents/TouristReviewGallarzaetal.22013.pdf>
- Gisela, K. (01 de 2021). *El turismo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588566096011/588566096011.pdf>
- Guitierrez. (2012). *La Gastronomía*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11023/1/TUQEXCOMIGA B003-2018.pdf>
- Ignatov, E., & Smith, S. (2016). Segmenting Canadian culinary tourist. *Current Issues un Tourism*.
- INFO-ECUADOR. (2018). *INFO-ECUADOR*. Obtenido de <https://info-ecuador.com/es/san-mateo/>
- Lado, R. (2014). Impacto de la localización y la estructura de mercado en la rentabilidad de los establecimientos hoteleros. *Redalyc*.
- Ledhesma, M. (2018). Tipo de Turismo nueva Clasificación . *OMPT*.
- Medina, C. (2017). Utensilios y Equipos de Cocina. *Scielo*.
- Molina, G. (2013). *TURISMO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ*.  
Obtenido de [http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/53/1/REVISTA\\_SAN\\_GREGORIO\\_N5.pdf#page=31](http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/53/1/REVISTA_SAN_GREGORIO_N5.pdf#page=31)
- OMT. (2015). *Turismo*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20081/1/TESIS%20VERONICA%20AGUILAR.pdf>
- Pessoa, J. (2011). *Gestion de Calidad del Servicio*. Obtenido de

<http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N03/v21n3a12.pdf>

Sada, P. (2004). Introducción a la Gastronomía. *Editorial Limusa*.

Salazar, A. (2016). *Manual de Capacitación para Manipuladores de Alimentos*.

Sanisaca, C. (2011). *Hotelería*. Obtenido de

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>

Sanisaca, C. (2011). *Hotelería*. *Recuperado de:*

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>.

Yang, Y. (2012). Agglomeration density and tourism development in China: an empirical research based on dynamic panel data model. *Tourism Management*.

Zahari. (2009). *Gastronomia*. Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-)

[90362017000100009#B36](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100009#B36)

## ANEXOS - ENCUESTA

Para fortalecer los procesos de formación de los estudiantes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería, mediante proyectos de investigación, se realizan estos cuestionarios que tributan al desarrollo del profesional del turismo de la ULEAM. Es por ellos que le solicitamos respetuosamente, ayude a contestar este cuestionario, que servirá para enriquecer la investigación titulada: **LA GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS GASTRONÓMICAS EN LOS RESTAURANTES DE LA PARROQUIA SAN MATEO DEL CANTÓN MANTA**. Su identidad será respetada en todo momento.

### DATOS GENERALES

#### Género

Femenino   
Masculino

#### Nivel de Educación

Primaria   
Secundaria   
Bachillerato   
Universitario   
Tecnólogo   
Posgrado

#### Edad

Entre 20 y 30 años   
Entre 31 y 35 años   
De 36 a 40 años   
De 41 a 45 años   
De 45 a mas

Profesión: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

#### ¿Cuántos tiempo lleva trabajando en el restaurante?

1-3 meses   
4-6 meses   
7-12 meses   
1-2 años   
3-4 años   
5- o más

#### ¿Cuántas personas laboran en este lugar?

1-3  1-6  1-10

## ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS GASTRONÓMICAS

1. **¿Conoce sobre la aplicación de buenas prácticas gastronómicas BPG?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2. **¿Qué entiende sobre la gestión de buenas prácticas gastronómicas?**

.....

.....

.....

3. **¿En que momento aplican las buenas prácticas gastronómicas en su establecimiento?**

Diariamente	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Mensualmente	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>
Una vez al año	<input type="checkbox"/>

4. **De estas tres características de las buenas prácticas gastronómicas cual es la más importante**

Lavar las manos en cada momento que se entre en contacto con el alimento

Depositar la basura en los recipientes indicados

Preparar al personal para atender al cliente

5. **¿Compra materias primas e insumos aplicando procedimientos de seguridad y calidad?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>

6. **¿Mencione cuáles son los platos que tienen más demanda en su restaurante?**

.....

.....

.....

7. **Cuales técnicas de cocción son los mas usados en su restaurante**

Vapor	<input type="checkbox"/>
Hervido	<input type="checkbox"/>
Asado	<input type="checkbox"/>
Frito	<input type="checkbox"/>

**8. Señale qué tipos de contaminación de alimentos sucede en su empresa**

- Física
- Química
- Biológica
- Ambiental

**9. Señale ¿A que temperatura se mantienen correctamente los alimentos refrigerados?**

- Entre 1 a 4° C
- Entre 4 a 6 ° C
- Entre 6 a 8 ° C

**10. Señale ¿Que métodos de limpieza y desinfección realiza para la higiene de los utensilios?**

- Lavar y desinfectar las superficies antes y después de manipular los alimentos
- Lavar vajillas y cubiertos antes de usarlos
- Utilizar paños para limpiar y secar
- Otros

**11. ¿Cuál es la forma correcta de realizar la limpieza de los utensilios?**

- Al aire libre
- Con un paño limpio y seco
- Utilizar la vestimenta como paño
- Utilizar el delantal como paño
- Otros

**12. Señale cuando utiliza los guantes desechables**

- Al manipular alimentos cocinados
- Siempre
- Para manipular alimentos crudos
- Nunca

**13. ¿Con que frecuencia limpian y desinfectan el lugar donde se manipulan los alimentos?**

- 1 vez al día
- 1 vez a la semana
- Las veces que sean necesarias

**14. ¿En qué recolecta los desechos?**

- Tachos con bolsas tapa
- Cartones
- Bolsas

**15. ¿Cada cuánto tiempo reciben capacitaciones sobre las buenas prácticas de higiene, manipulación y conservación de los alimentos?**

.....

**16. ¿Cuentan con redes sociales para promocionar los diferentes servicios que brindan en la empresa?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**17. Si respondió sí a la pregunta anterior: ¿Con que redes sociales cuentan?**

Facebook	<input type="checkbox"/>
Instagram	<input type="checkbox"/>
WhatsApp	<input type="checkbox"/>
Tiktok	<input type="checkbox"/>

**18. ¿El establecimiento cuenta con un sistema de gestión de buenas prácticas gastronómicas?**

.....

**19. ¿Le gustaría que el restaurante aplique un plan de mejora sobre las buenas prácticas gastronómicas? ¿Y por qué?**

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