



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

TEMA:

**“Sistema HACCP para la inocuidad alimentaria: caso Restaurante Las Velas,
Manta Manabí.”**

Autora: María Nicole Mendoza Moreira

Tutor: Mg. Emil Viera Manzo

Manta, Manabí

2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.

Certifico que:

El presente estudio de investigación con tema "*Sistema HACCP para la inocuidad alimentaria: caso Restaurante Las Velas, Manta Manabí.*" 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, enero del 2019

Mg. Emil Viera Manzo

Director del proyecto de investigación

DEDICATORIA

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

A mi papá quien me ha ayudado e impulsado a seguir con mi carrera universitaria, y me ha brindado sus conocimientos para reforzar los míos.

A mi mamá, mi motor, a la que le debo la vida, las ganas, las fuerzas, le dedico este proyecto, mi título a obtener, y todos los logros de mi vida.

A mi ángel eterno, mi abuelo que partió cuando apenas empezaba mi carrera universitaria, y aunque no se encuentre físicamente conmigo, lo siento cada día acompañándome en cada uno de mis logros.

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

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

RECONOCIMIENTO

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.	13
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	16
1.4 OBJETIVO GENERAL	17
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
2. CAPITULO I.....	18
2.1 MARCO TEÓRICO.....	18
3. CAPITULO II.....	29
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	29
4. CAPÍTULO III.....	31
4.1 RESULTADOS	31
4.2 DISCUSIÓN.....	40
4.3 PROPUESTA	42
4.3.1 REALIZAR ANÁLISIS DE PELIGROS (PRINCIPIO 1)	42
4.3.2 DETERMINAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (PRINCIPIO 2)	44
4.3.2 ESTABLECER UN LÍMITE O LÍMITES CRÍTICOS (PRINCIPIO 3).....	45
4.3.3 ESTABLECER UN SISTEMA DE MONITOREO DEL CONTROL DE LOS PCC (PRINCIPIO 4).....	45
4.3.4 ESTABLECER LAS ACCIONES CORRECTIVAS (PRINCIPIO 5).....	46
4.3.6 ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE VALIDACIÓN, VERIFICACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL SISTEMA (PRINCIPIO 6)	47
4.3.7 ESTABLECER UN SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO (PRINCIPIO 7)....	49
4.3.8 CAPACITACIÓN	51
5. CONCLUSIONES.....	53

6. RECOMENDACIONES.....	54
7. BIBLIOGRAFÍA.....	55
8. ANEXOS.....	57

RESUMEN

El turismo es considerado como una actividad productiva que engloba varios sectores, como alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, entre otros. El objetivo de esta investigación es proponer la implementación de un sistema de control de calidad alimentaria en base al HACCP para el restaurante Las Velas. En esta investigación se aplicó el método descriptivo, no experimental, cualitativo, el cual pone interés en la descripción de datos, sin ningún tipo de conceptualización, definiendo de forma organizada el objeto de estudio. Además, se utilizó el método no probabilístico, el cual se selecciona la muestra por conveniencia y accesibilidad a los sujetos atados a la investigación. Se empleó la encuesta a 20 trabajadores de la empresa Las Velas, y se incluye la entrevista al gerente general. Se consultó con el catastro turístico 2018 de la ciudad de Manta, en el mismo aparecen, 170 restaurantes; 8 restaurantes son de primera categoría, dentro de estos el restaurante Las Velas, ubicado en el sector Barbasquillo de la ciudad de Manta. Se puede apreciar que el 67% de los encuestados cuentan con conocimientos acerca de la gestión de alimentos y bebidas en el servicio de restauración, un 100% reconoce la necesidad de capacitarse en temas sobre normas de calidad e inocuidad alimentaria, y un porcentaje muy bajo desconoce el sistema HACCP. La investigación realizada, hace referencia al sistema de análisis de puntos críticos de control (HACCP), logrando una repercusión importante dentro de restaurantes. Cabe resaltar que los sistemas de control de calidad cumplen un rol fundamental, en el sector de la producción de alimentos, controlando y asegurando una cultura de inocuidad alimentaria.

Palabras claves: Restaurante, sistemas, alimentos y bebidas, empresas.

ABSTRACT

Tourism is considered as a productive activity that includes several sectors, such as accommodation, food and beverages, transportation, among others. The objective of this research is to propose the implementation of a food quality control system on the basis of HACCP for the restaurant Las Velas. The descriptive method was applied, not experimental, qualitative, which puts interest in the description of data, without any conceptualization, defining in an organized way the object of study. We used the non-probabilistic method, which selects the sample for convenience and accessibility to subjects tied to the investigation. The technique used was the survey of 20 employees of the company "Las Velas" and the interview to the manager. We worked with the "Catastro Turistico" 2018 of the city of Manta, reflecting 170 restaurants; 8 restaurants are top notch, within these the restaurant Las Velas, located in the Barbasquillo sector in Manta. 67% of population have knowledge about food and beverage management in the catering service, a 100% recognize that there is a need to train on issues of quality and food safety standards, and a very low percentage The HACCP system is unknown. The research carried out refers to the system of analysis of Critical Control points (HACCP), achieving a significant impact within the gastronomic companies. It should be noted that quality control systems play a fundamental role in the food production sector, controlling and ensuring a culture of food safety.

Key words: Restaurant, systems, food and beverages, companies.

1. INTRODUCCIÓN

El Ecuador es un país lleno de contrastes, con su ubicación ecuatorial y la presencia en su territorio de los Andes, la Amazonía y el océano Pacífico transforman una original trama física y climática, de la cual se desprende una extensa diversidad ecológica, además de una sociedad pluriétnica y, por esta misma razón, rica en tradiciones culturales de todo tipo. (Bustos Lozano & Fernández Rueda, 2000)

Al ser un país biodiverso, se ha caracterizado por ser una potencia turística elegida por los visitantes que han ido en aumento a lo largo de los años. Según (Prieto, 2011) nos explica que los lugares donde actúa el turismo en en playas, plazas, fragmentos de ciudades, comunidades, haciendas, parques protegidos, territorios de pueblos indígenas, debido a que son lugares que suelen tener una historia que el turista intentara recrear disfrutando de costumbres tradicionalistas que caracterizan a los habitantes ecuatorianos.

El turismo es considerado como una actividad productiva que engloba varios sectores y servicios como el alojamiento, restaurantes, transporte, abastecimiento de alimentos y de insumos, recreación, operadores de tours, agencias y producción artesanal, formando así un sector privilegiado capaz de generar fuentes de empleo. Creando así una clasificación acorde al servicio que ofrece, el empleo de la actividad turística se clasifica en directo, indirecto, inducido y temporal. El directo es generado por el gasto directo del turista y los servicios turísticos ofrecidos: hoteles, restaurantes. El empleo indirecto es el que no corresponde a gastos turísticos como el empleo de los proveedores de insumos, productores de alimentos y otros; el inducido es el resultado del aumento de las personas que demandan una mayor oferta de bienes y servicios. Y por último tenemos el temporal que se genera por la construcción de infraestructuras como hoteles, restaurantes, etc. (Ordoñez, 2005)

Al crecer la demanda turística, aumenta la oferta hotelera, donde según lo que expresa Armendariz (2001) en el sector hotelero se desarrollan una serie de actividades características que se dividen entre el área de alojamiento como hoteles, resorts, campings, etc.; y el área de restauración en la que se encuentran

bares, cafeterías, restaurantes, comedores, etc. En cuanto a esta área se encuentra el consumo de recursos naturales que procederán a ser transformados de materia prima en su estado natural a productos elaborados y manipulados para obtener un resultado final y brindar un servicio de alimentación. Según lo que señala Armendariz (2001) el subsector de la restauración, veremos que los puntos principales que caracterizan esta actividad son los siguientes:

- Elaborar la oferta gastronómica que compone la carta.
- Controlar el consumo para adecuar el aprovisionamiento.
- Manipular materias primas, obtener el máximo rendimiento y conservar los productos.

Asimismo, es como la mayoría de los clientes en los establecimientos hoteleros o de restauración llegan en busca de platos que sean típicos de la zona o del lugar en el cual están desarrollando turismo; de esta forma conocen nuevos sabores y fusiones propias del lugar. Entonces al mantener una oferta de elaboraciones típicas locales, para poder adquirir éxito, se debe disponer de la seguridad de disponibilidad y calidad alimentaria.

A medida que el turismo crece de la misma forma la oferta gastronómica se ve en la necesidad de desplazarse a lo largo de la ciudad para ofrecer distintas opciones culinarias que deleiten al turista. En base a lo que expresa Sanchez-LaFuente & Martinez (2017) dentro de la importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos la seguridad alimentaria debe ser considerada como un elemento prioritario para la comunidad debido a que las empresas alimentarias tienen una gran responsabilidad de ofrecer al mercado alimentos que brinden la seguridad óptima al ser consumidos, y de esta forma reducir los riesgos posibles hacia el turista, señala que es necesario que una empresa alimentaria cumpla con las siguientes condiciones:

- “- Es importante consolidar unas buenas prácticas higiénicas, ya que la empresa sería la responsable en caso de intoxicación o enfermedad.

- Mantener las buenas prácticas higiénicas va a ayudar al negocio a mantener la clientela.
- Es importante verificar continuamente estas prácticas higiénicas para una mejora continua en la calidad sanitaria de los productos y en los servicios que ofrece, es una invitación a no tener errores a la hora de satisfacer al consumidor.
- El desarrollo de la calidad va a ser un elemento fundamental para competir.”
(Sanchez-LaFuente & Martinez, 2017)

Al cumplir estas condiciones las empresas alimentarias dentro del sector turístico cumplirán con los objetivos planteados al ofrecer su producto al mercado. Como expresa Araluce, (2001) actualmente son muy pocas las empresas que quieran optimizar la satisfacción a sus clientes, pero esto ha tenido un gran impacto en el sector de la alimentación, influyendo de manera directa cambios en la comunidad, en la forma de vida, los hábitos, forma de vivir; pero especialmente un grado de exigencia alto en cuanto a los productos y los servicios que han causado varias tendencias que pueden ser conformadas en:

- “La sustitución de unos alimentos por otros de mayor prestigio, para proporcionar el mismo tipo de nutrientes básicos.
- La disminución del consumo de productos que desde un punto de vista saludable conllevan algún riesgo.
- El incremento de alimentos con más estimación desde un punto de vista gastronómico, o que son símbolo de mayor calidad.
- El avance notable de los productos con cierto grado de elaboración que se acomodan a las formas de vida actual.”

En base a estas tendencias que repercuten en las exigencias de los turistas que quieren desplazarse a través de lugares que les permitan obtener experiencias no solo de aventura sino de descubrimiento gastronómico, se puede decir que el impacto que hoy en día se obtiene en el tema de la alimentación puede llegar a ser

factor clave para darle identidad al lugar turístico, dejando una experiencia ya sea agradable o desagradable para el consumidor.

Es por esto que los países con tradiciones culinarias dominantes como Ecuador han experimentado menor penetración de la comida rápida y la restauración tradicional con un amplio menú resulta de gran aceptación por parte de los consumidores. De esta forma queda claro que el cliente cada vez es más exigente, no solamente al darle un valor a la comida que está ingiriendo, sino también en cuanto al ambiente y la cualidad que posean los alimentos, entre ellas se pueden encontrar, la frescura, y los costos acordes a la calidad de servicio. Araluce (2001)

A medida que el mercado gastronómico aumenta a lo largo de los años en el país se puede establecer una diferencia entre países como España donde la restauración se ha consolidado en los últimos 15 años con empresas funcionando por más de 25 años. Araluce (2001)

Si bien es cierto en la ciudad de Manta, al ser una ciudad pesquera, gran parte de los alimentos que atraen al turista provienen del mar, es por esto que la oferta gastronómica ha ido aumentando por ser el sector pesquero una de las grandes fuentes económicas de la ciudad, creando una efectiva fusión con el turismo.

A lo largo de los años esta oferta gastronómica ha ido aumentando a medida que la ciudad se va desarrollando local y provincialmente, la competencia y la oferta gastronómica aumenta de la misma forma, pero las exigencias de los consumidores, obliga a los establecimientos de restauración a cumplir con los estándares solicitados de calidad.

En base a los datos Plan Reconstruyo Ecuador, el comité de reconstrucción y reactivación productiva muestra que el terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016 dejó un saldo de 89 hoteles (equivalentes a 7.372 plazas), 24 restaurantes y 613 jefes(as) de familia sin un empleo formal. En el caso de las pérdidas, al igual que en el de los daños, las empresas afectadas mayoritariamente fueron las pequeñas, destacándose que los gastos de personal más afectados corresponden en particular

a las empresas que prestan servicios de restaurantes, específicamente en los datos que muestra el MIDUVI en el informe de las pérdidas en el sector turístico, en Manabí 21 restaurantes tuvieron afectación parcial y 100 establecimientos con afectación parcial. En base a la afectación que existió, se crean propuestas por parte de las autoridades locales y provinciales, de reconstruir y reubicar en puntos estratégicos los diferentes establecimientos de restauración que tenía la ciudad, la oferta gastronómica actualmente en base a los datos que muestra el catastro de la ciudad de Manta 2018 se encuentran 296 establecimientos funcionando y ofreciendo productos alimenticios en el mercado, introduciendo de a poco los nuevos avances en la seguridad alimentaria y de esta forma obtener prestigio hacia la calidad y servicio.

1.1 Contextualización del problema.

Manabí es una de las provincias más visitadas por turistas nacionales e internacionales. En esta provincia se encuentran varios cantones entre ellos está el cantón Manta, conocido por ser el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador donde al año llegan al menos decenas de cruceros, convirtiéndolo en una de las potencias turísticas de la provincia.

Al ser un puerto turístico con gran actividad de exportación e importación se encuentra ubicado en una espléndida bahía llena de varios atractivos turísticos que embellecen la ciudad, que ha ido mejorando a lo largo de los años.

No obstante, después del fatídico fenómeno natural que afectó gran parte de las estructuras que brindaban servicios de restauración, alojamiento, etc. La ciudad se ha visto en la necesidad de impulsar las fuentes de ingreso y así mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

A nivel local se han implementado a lo largo de estos años post- terremoto la regeneración de zonas estratégicas, que han formado parte de la historia y el progreso de la ciudad a lo largo del tiempo. Entre ellas se encuentra el proyecto de

regeneración urbana de la Avenida Flavio Reyes que conecta el corredor turístico-comercial de Manta, donde se encuentra la calle 13, avenida 24 y vía Barbasquillo.

Dentro de esta regeneración han surgido nuevos restaurantes, lugares de distracción, pero sobre todo ha existido la reactivación comercial y económica de la ciudad. En la vía Barbasquillo, la cual hace años no se encontraba tan poblada y formaba solo parte del camino para llegar a la playa Barbasquillo conocida por sus acantilados; hoy en día se encuentra una vía que se embellece más allá de su vista al mar, por los diferentes establecimientos de restauración especialmente los 8 restaurantes de primera categoría y 1 de lujo que se encuentran en la ciudad acorde al catastro turístico 2018 del Mintur en la ciudad de Manta; donde se encuentran catalogados e identificados por ofrecer alimentos con un enfoque nacional e internacional, destacando los productos que caracterizan a la ciudad como los mariscos y el pescado. Los alimentos que forman gran parte de la oferta gastronómica de la ciudad de Manta deben tener una correcta manipulación, para su conservación y elaboración porque podrían causar efectos negativos al momento de ofrecer una calidad en el servicio al cliente.

El problema se encuentra asociado a los diferentes aspectos a tratar en cuanto a la calidad aplicada hacia los alimentos que son diariamente manipulados para poder llegar a ser transformados en un producto final. La debilidad se encuentra en la falta de conocimiento sobre el sistema de aplicación de control de calidad y las diferentes normas de seguridad alimentaria que a lo largo del tiempo se han convertido en claves necesarias para ofrecer un servicio óptimo a los clientes que de cierta forma son las aumentan las exigencias dependiendo del lugar, costos, y categoría que ofrece. No obstante, la mayoría de restaurantes se preocupa por mejorar continuamente su oferta gastronómica y la calidad de su servicio; es por esto que se necesita implementar un proceso de capacitación correctamente estructurado para poder mejorar y optimizar el servicio gastronómico dentro de la ciudad. El interés que toma el personal del restaurante será determinante al momento de proponer un diseño que permita mejorar y asegurar la inocuidad alimentaria en los servicios de restauración.

Existen 170 restaurantes en la ciudad de Manta acorde al catastro turístico de los cuales se encuentran 8 de primera categoría que son:

- El Resero- Rincón Argentino
- Finisterre
- Martinica
- Muya
- Porto culinary Art
- Universo Gourmet
- Bar Restaurante Piedra Larga
- Las Velas

Estos restaurantes mencionados han llegado a establecer la diferencia como el Restaurante Las Velas. Si bien es cierto, este restaurante tiene años en el mercado y ha estado ubicado en la playa Murciélago, donde ofrecen todo tipo de platos deliciosos que marcan la experiencia gustativa del visitante. Al tener años ofreciendo una variedad gastronómica han decidido progresar con una sucursal ubicada vía Barbasquillo con un diferente enfoque, innovando y fusionando sabores que lo permiten catalogarse como uno de los mejores restaurantes de la ciudad. La Compañía Las Velas ha mostrado un gran interés por siempre innovar en los productos y el servicio que ofrece, aplicando las normas y el sistema de control de calidad pertinentes para asegurar la inocuidad alimentaria dentro de su establecimiento.

1.2 Definición del problema

¿Cómo asegurar la calidad en la elaboración de los alimentos en el restaurante Las Velas?

Cabe señalar que, de los 170 restaurantes que se encuentran en la ciudad de Manta, acorde al catastro turístico 2018, 8 restaurantes están catalogados como primera categoría, en la cual 5 de ellos se encuentran ubicados en la vía

Barbasquillo tomando como muestra significativa al restaurante Las Velas como lugar de estudio, siendo este pertinente para el estudio de investigación.

Hipótesis:

SIMPLE

- Si se aplican las normas y sistemas de control de calidad de alimentos en restaurantes, garantizaría la inocuidad alimentaria aumentando el nivel de satisfacción en el servicio al cliente.

GENERAL

- La aplicación de normas y sistemas de control de calidad de alimentos en restaurantes, garantizarían la inocuidad alimentaria aumentando el nivel de satisfacción en el servicio al cliente.

COMPARATIVA

- Para garantizar la inocuidad alimentaria y aumentar el nivel de satisfacción en el servicio al cliente es necesario aplicar las normas y sistemas de control de calidad de alimentos en restaurantes.

1.3 Variables de investigación

Variable dependiente

La gestión de alimentos y bebidas , control de calidad en alimentos y bebidas

Variable independiente

Procedimientos de gestion y control de alimentos en el Restauraente Las Velas, Manta.

El objeto de estudio de esta investigación es:

- Restaurante Las Velas

1.4 Objetivo general

El objetivo de esta investigación es proponer la implementación de un sistema de control de calidad alimentaria en base al HACCP para el restaurante Las Velas.

1.5 Objetivos específicos

Para dar sustento y justificación al presente trabajo es necesario consultar la bibliografía sobre conceptos y definiciones en cuanto a gestión y control de calidad en alimentos y bebidas. Este análisis será la base para llevar a cabo tres funciones positivas. La primera está en

- Investigar acerca del sistema HACCP y su aplicación en restaurantes.
- Identificar los indicadores o elementos importantes del HACCP en cuanto a la aplicación en empresas gastronómicas. Y se finaliza con:
- Establecer un sistema de control de calidad alimentaria competente para el restaurante Las Velas.

2. CAPITULO I

2.1 MARCO TEÓRICO

La palabra gastronomía proviene etimológicamente del resultado entre la combinación de dos vocablos griegos: el primero, gastro, que significa estómago, y nomos, que significa ley, esto quiere decir ley del estómago. Entre los autores que cita (Leal, 2015) comenta que la gastronomía a lo largo de los años ha sido asociada con el buen comer.

Por otro lado, también sugieren que la gastronomía es un estudio entre la relación que tiene la cultura y la comida y donde el concepto de la gastronomía y su evolución se puede hablar de una cultura gastronómica.

La gastronomía y en general la alimentación se ha asociado al turismo, donde según la Organización Mundial del Turismo, es considerablemente significativa al representar un tercio del gasto turístico. (Leal, 2015)

Todo se encuentra relacionado a como las tradiciones culturales como lo expresa (Richards, 2002), no solo el turismo está incrementando como el resto de nuestras vidas, sino que nuestras vidas están incrementando como el turismo, toda la tradición cultural que se adquiere en el día a día en la comida típica y tradicional, es la que desarrolla nuestra identidad y permite distinguirnos de los demás. Por lo tanto, el hecho de que muchas personas buscan al realizar turismo ese confort familiar, es lo que soporta la globalización alimentaria.

Es por esto que se ha sugerido que el turismo gastronómico puede jugar un papel fundamental en el fortalecimiento de la identidad de una región y el mantenimiento del patrimonio cultural; este hecho refleja que el desarrollo local no es solo económico, sino cultural, social y ambiental por ende según los autores citado en lo que expresa (Leal, 2015) no hay que temer en cuanto a cómo se le hace frente a la globalización de los producto regionales y locales ya que son estos los que permiten

la creación y potenciación de las empresas de restauración en el lugar donde se desplaza el turismo.

Como producto del impacto cultura en la fusión de la gastronomía y el turismo, se crean las empresas de restauración que son consideradas acorde a lo que expresa (Araluce, 2001) como un sistema abierto que actúa sobre elementos que recibe del exterior del mismo, como la materia prima, la tecnología, etc; y por el interior se encuentra la nutrición, hábitos alimenticios, gustos de sus clientes, donde ofrece un menú que suele ser personalizado ciertas veces para cada cliente o lo que contribuye para satisfacer necesidades, gustos y expectativas.

En lo que citan los autores (García, García, & Gil, 2006) la restauración se encuadra dentro del sector terciario que corresponde a la de servicios, como el turismo. Es así como se puede definir la restauración como la actividad a la prestación de servicios de comidas y bebidas.

Según estos autores la industria de restauración vive en continuo y progresivo crecimiento, por encima de la media global que compete a la economía del país, donde los ingresos aumentan de forma considerable cada año.

La restauración comercial que está compuesta por empresas que prestan servicios de comidas y bebidas ofertada variadamente, hacia el público en general. Entre estos se encuentran infinitos establecimientos que cumplen estos requisitos y se clasifican en función del tipo de oferta prestado:

- Restaurantes
- Cafeterías, cafés, coffee shops.
- Bares, mesones, tabernas.
- Pubs, discotecas (García, García, & Gil, 2006)

Las empresas de restauración, además de atender las necesidades en cuanto a alimentación, debe buscar la satisfacción de los clientes que se consigue cuando se ofrece un servicio de calidad, de esto se deriva que un factor clave para lograr un alto nivel de calidad sea sobrepasar las expectativas que el cliente tiene en cuanto al mismo.

El concepto de calidad en cuanto al nivel empresarial según (Varo, 2001) se pueden aglomerar, en ser las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor. La calidad de los productos y procesos es el nexo entre ambas clases de clientes. Pero la meta de una empresa es conseguir el éxito y excelencia por medio de gestión de calidad en todos los niveles de actividad.

La garantía de calidad o en el sistema de aseguramiento de la calidad es la que comprende un conjunto de acciones, planificadas con el fin de transmitir confianza de que un bien o un servicio cumplirá con los requisitos exigidos.

En cuanto a la calidad de servicio aplicada a las empresas, existen varios criterios que los clientes usan para juzgar la calidad del servicio. Se pueden señalar los indicadores más importantes de la calidad de servicio que presta una empresa de restauración, los siguientes: la temperatura de los alimentos, la presentación, y sobre todo la presencia de productos típicos de la zona, etc.

Para asegurar la calidad en los establecimientos de restauración, la Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación de organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos de ISO llevan a cabo el trabajo de elaboración de normas internacionales. Las normas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad aparecieron en 1987, y aunque no fueron las primeras en proponer soluciones a los problemas asociados a la calidad. Dentro de su objetivo principal es fijar las condiciones mínimas del sistema de calidad de una empresa y de esta forma garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados para sus productos. (Griful, 2005)

En el caso de una empresa de restauración se debe aplicar la norma ISO 9001 la cual se caracteriza por ofrecer beneficios que aporta diferentes sistemas de aseguramiento de calidad, como las siguientes:

- a) "Se pueden establecer unos objetivos específicos para las actividades de control de calidad conduciendo a la mejora de la calidad. Dichos objetivos serían los que expresa la propia norma, así como los estándares de calidad que fije la propia organización.

- b) Permite la valoración y registro del estado de las actividades de control de la calidad, de forma objetiva por una tercera parte sobre la base de unos controles estandarizados en todo el mundo, puesto que el sistema de auditoría y certificación es parte del proceso contemplado por la norma y acordado por los diversos órganos internacionales y nacionales de normalización.
- c) Permite una normalización, de forma que el resultado de la valoración y del registro se convierte en un pasaporte común para los mercados internacionales.” (Rodríguez & Almeida, 2008)

La seguridad alimentaria es un aspecto de gran prioridad para todos los ciudadanos. Por otro lado, los operadores de las empresas alimentarias son los responsables de poner el mercado donde se están desarrollando, alimentos seguros, eliminando o reduciendo los posibles riesgos para la salud del consumidor. Para esto es necesario que se cumplan las buenas prácticas higiénicas en todas las fases de producción, transformación y distribución de los alimentos. (Caro & Martínez, 2018)

Para una empresa alimentaria, es de gran importancia mantener y cumplir las siguientes condiciones como nos citan los autores:

- “Es importante consolidar unas buenas prácticas higiénicas, porque la empresa sería la responsable en caso de intoxicación o enfermedad.
- Mantener las buenas prácticas higiénicas va a ayudar al negocio a mantener la clientela.
- Es importante verificar continuamente estas prácticas higiénicas para una mejora continua en la calidad sanitaria de los productos y en los servicios que ofrece, es una invitación a no tener errores a la hora de satisfacer al consumidor.
- El desarrollo de la calidad va a ser un elemento fundamental para competir.”
(Caro & Martínez, 2018)

Existen varios grupos regionales de países que preparan normas alimentarias, donde según (Organización de alimentos y agricultura de las Naciones Unidas, 1991) es importante que los organismos de control de calidad e inspección de las

exportaciones de alimentos conozcan de manera profunda las normas regionales de los países a los que sus miembros exportan alimentos, porque el incumplimiento de las normas regionales pueden dar a lugar de que el producto quede retenido o sea rechazado.

Dentro de la legislación ecuatoriana en cuanto a materia de calidad e higiene de alimentos se encuentra conformada como el resto de los países andinos, por el Código de Salud y su correspondiente reglamento. El código de Salud ecuatoriano es el que establece las actividades que deben llevarse a cabo para poder ejercer el control dentro de las etapas de producción, transporte, almacenamiento y expendio, así como también los aspectos relacionados con el registro sanitario. (Loma-Ossorio & Rodriguez, 1999).

El INEN que es el Instituto Ecuatoriano de Normalización, ha publicado una amplia gama de normas técnicas que sirven de guía para el sector alimenticio, entre ellos se encuentran las normas de calidad para la aplicación de sistemas de calidad, el Código de Buenas Prácticas de Higiene, y las normas de producto de conservas de frutas y vegetales y enlatados de pescado. No ha sido hasta ahora que existe una mayor concientización en cuanto al tema de la calidad, de tal forma que la mayoría de industrias del sector alimentario comienzan la aplicación de los programas de Buenas Prácticas de Manufactura.

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) se relaciona específicamente con la producción de alimentos inocuos y, según la FAO, es "un abordaje preventivo y sistemático dirigido a la prevención y control de peligros biológicos, químicos y físicos, por medio de anticipación y prevención, en lugar de inspección y pruebas en productos finales". El sistema HACCP se basa en una serie de etapas interrelacionadas, inherentes al procesamiento industrial de alimentos, que se aplican a todos los segmentos y eslabones de la cadena productiva, desde la producción primaria hasta el consumo del alimento. Tiene como base o punto de partida la identificación de los peligros potenciales para la inocuidad del alimento y las medidas de control de dichos peligros. El primer acontecimiento que dio origen al sistema HACCP está asociado a W.E. Deming, y sus teorías de gerencia de

calidad, se consideran la principal causa de los cambios en la calidad de los productos japoneses, en los años 50. El Dr. Deming y otros profesionales desarrollaron el sistema de gerencia de la calidad total (total quality management - TQM), que aborda un sistema que tiene como objetivo la fabricación, y que puede mejorar la calidad y reducir los costos.

La Comisión del Codex Alimentarius incorporó el Sistema HACCP (ALINORM 93/13^a, Appendix II) en su vigésima reunión en Ginebra, Suiza, del 28 de junio al 7 de julio de 1993. El Código de Prácticas Internacionales Recomendadas - Principios Generales de Higiene Alimentaria [CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)], revisado y adicionado del Anexo "Directrices para la Aplicación del Sistema HACCP", fue adoptado por la Comisión del Codex Alimentarius, en su vigésima segunda reunión, en junio de 1997.

El Sistema HACCP fue diseñado para controlar el proceso de producción, y se basa en principios y conceptos preventivos. Es posible aplicar medidas que garanticen un control eficiente, por medio de la identificación de puntos o etapas donde se puede controlar el peligro. Los peligros aquí considerados pueden ser de origen físicos, químicos o biológicos. Este sistema tiene base científica, es sistemático, y garantiza la inocuidad del alimento, tiene beneficios indirectos como son: la reducción de los costos operativos, disminuye la necesidad de recolección y análisis de muestras, la destrucción, o nuevo procesamiento del producto final por razones de seguridad. (OMS, 2018)

“El sistema HACCP se diferencia de otros tipos de control por estar basado en la ciencia y ser de carácter sistemático. Su aplicación posibilita identificar peligros específicos y desarrollar medidas de control apropiadas para controlarlos, garantizando, de ese modo, la inocuidad de los alimentos. HACCP es una herramienta para identificar peligros y establecer sistemas de control enfocados en la prevención, en vez de concentrarse en el análisis del producto final. Cualquier sistema HACCP bien elaborado debe ser capaz de acomodar cambios como sustitución de equipamiento, evolución tecnológica en el proceso, etc.

1. Los siete principios

- ❖ Principio 1: Realizar un análisis de peligros e identificar las medidas preventivas respectivas.
- ❖ Principio 2: Determinar los puntos críticos de control.
- ❖ Principio 3: Establecer límites críticos.
- ❖ Principio 4: Establecer un sistema de control para monitorear el PCC.
- ❖ Principio 5: Establecer las acciones correctivas a ser tomadas, cuando el monitoreo indique que un determinado PCC no está bajo control.
- ❖ Principio 6: Establecer procedimientos de verificación para confirmar si el sistema HACCP está funcionando de manera eficaz.
- ❖ Principio 7: Establecer documentación para todos los procedimientos y registros apropiados a esos principios y su aplicación.

Es muy importante conocer las definiciones y el significado exacto de los principios del HACCP. El sistema HACCP aborda solamente la inocuidad. El concepto y los principios HACCP se aplican a todas las etapas de la cadena de producción del alimento: del crecimiento, cosecha, procesamiento, fabricación, distribución y comercialización hasta la preparación del alimento para consumo. Se recomienda la adopción lo más completa posible del HACCP para toda la cadena alimentaria.

2. Directrices para aplicar el sistema haccp

Aquí se presentan los procedimientos para aplicar el Sistema HACCP en un establecimiento. Las recomendaciones para las etapas anteriores, como formación del equipo HACCP, descripción del producto, y elaboración de un flujograma para el proceso de producción, se abordarán en otra parte de este libro.

Una secuencia lógica para la aplicación del Plan HACCP (12 pasos) sería:

- Formar el equipo HACCP
- Describir el producto
- Identificar su uso esperado
- Describir el proceso y construir el flujograma de producción
- Verificar el flujograma en el lugar

- Relacionar todos los peligros potenciales asociados a cada etapa del proceso, hasta el consumo del alimento
- Evaluar todos los peligros potenciales.
- Conducir un análisis de esos peligros y determinar la necesidad de acciones para controlarlos, cerciorándose de que los peligros relevantes pueden evitarse, eliminarse o reducirse a un nivel de riesgo aceptable (Principio 1).
- Determinar los PCC (Principio 2)
- Establecer los límites críticos para cada PCC (Principio 3)
- Establecer un sistema de monitoreo para cada PCC (Principio 4)
- Establecer acciones correctivas para los desvíos que ocurran (Principio 5)
- Establecer los procedimientos de verificación (Principio 6)
- Establecer registro y documentación apropiados (Principio 7)

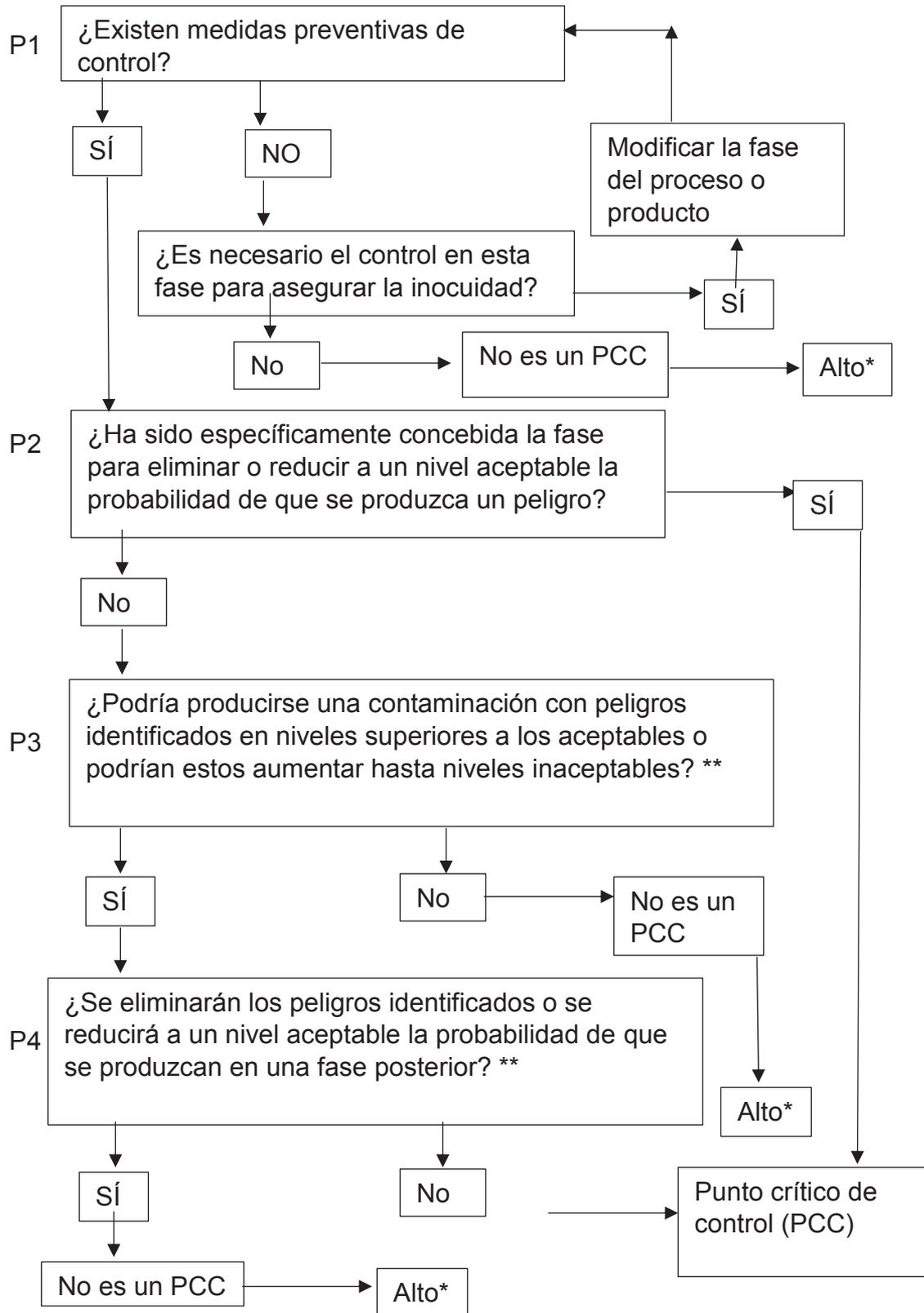
El equipo HACCP debe tener conocimiento y experiencia específicos sobre la producción de alimentos, esenciales para el desarrollo del plan HACCP. Es necesario tener un equipo multidisciplinario, pues el gerenciamiento de la inocuidad de los alimentos incorpora aspectos toxicológicos, microbiológicos, epidemiológicos y de tecnología de los alimentos, entre otros. La aplicación adecuada del plan HACCP requiere especialistas con un alto grado de conocimiento y experiencia científicos. Además de los conocimientos técnicos, la capacidad de pensar con criterio y sistemáticamente es esencial para la aplicación de los elementos de gerenciamiento de modo inteligente y eficaz.

La descripción del producto no se restringe a la apariencia y a la estructura, o a las materias primas y aditivos usados para su producción. Deben también definirse los factores que influyen en la cinética de los microorganismos, como pH y actividad de agua, así como las condiciones de almacenaje (embalaje en atmósfera modificada, temperatura) y la vida útil prevista.

El uso esperado consiste en informaciones sobre si el producto será preparado antes del consumo, por ejemplo, por calentamiento o tratamiento térmico más drástico, o si puede ser consumido directamente. En lo referente a un nivel aceptable de riesgo para un peligro potencial a la inocuidad del alimento, se debe

indicar para qué grupo de la población el alimento se destina. Lógicamente, se necesitan más exigencias relativas a la inocuidad, en el caso de alimentos destinados a hospitales o casas de reposo para ancianos. El concepto de peligro, considerando el grupo de consumidores a los cuales el alimento se destina, debe incluir los patógenos potenciales para el grupo en cuestión.” (OMS, 2018)

En base a lo que expresa la Organización Mundial de la Salud (2018), para aplicar el sistema HACCP, se debe seguir el siguiente diagrama de flujo:



*Prosigue al siguiente peligro

**Es necesario definir los niveles aceptables

Elaboración propia basada en: (Organización Panamericana de la Salud,2000)

Según (Organización de Alimentos y Agricultura de las Naciones Unidas, 2002) hay seguridad de los alimentos cuando todas las personas en todo momento tienen el acceso físico y económico a la suficiente cantidad de alimentos sanos y nutritivos que lleguen a cubrir sus necesidades y preferencias alimentarias para tener una vida activa y sana. Es por esto que es importante que cada país adopte una estrategia acorde con sus recursos que permitan lograr sus objetivos individuales, y al mismo tiempo brindar cooperación regional e internacionalmente para poder elaborar soluciones colectivas para los temas mundiales de seguridad de alimentos.

Junto con la necesidad de aumentar el suministro de alimentos se crea la necesidad de brindar alimentos inocuos. La inocuidad alimentaria está recibiendo más atención en todo el mundo debido a la incidencia en aumento de enfermedades transmitidas por los alimentos y la preocupación sobre los peligros conocidos y emergentes. Por este motivo, los enfoques para garantizar la inocuidad y la calidad de los alimentos forman una parte integral de la seguridad de los alimentos.

En Ecuador al aplicar la norma INEN, varias empresas ya sean industriales, agropecuarias, o de servicios que mantengan una relación con los alimentos, han ido aumentando la necesidad de asegurar la inocuidad alimentaria dentro de las mismas, ya que a medida que va creciendo el mercado en cuanto a servicios de alimentación, la calidad se ha caracterizado por ser factor determinante hacia la excelencia y el indicador diferenciador de empresas de restauración a nivel nacional o local. Tales empresas son reguladas por ARCSA que según “ (ECOLEX: El portal del Derecho Ambiental, 2019) en el decreto N° 1.290 se crea la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria el año 2012, con la finalidad de garantizar la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano; así como, las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en su ámbito de acción.

3. CAPITULO II

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

La información recopilada en el presente trabajo se adquirió a través de técnicas destinadas a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de una entrevista, se utiliza un listado de preguntas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario, se considera impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, porque no interesan esos datos. A su vez se aplicó una entrevista realizada al dueño de la compañía con un cuestionario de forma directa. La investigación consiste en el levantamiento de información sobre el conocimiento pertinente acerca de la gestión y el control de calidad de los alimentos en el Restaurante Las Velas en la ciudad de Manta.

Se aplico el método descriptivo no experimental, cualitativo, el cual pone interés en la descripción de datos, sin ningún tipo de conceptualización donde se podrá definir, catalogar, o caracterizar de forma organizada el objeto de estudio, sin requerir a la cuantificación. Es por esto que al aplicar un estudio no experimental no es necesario construir alguna situación, debido a que se observan situaciones existentes, para obtener una información clara.

Por otro lado, se trabajó con métodos teóricos como análisis y síntesis, y con métodos empíricos donde el aporte dentro del proceso en el trabajo de la investigación fue resultado fundamental de la experiencia, a través de procedimientos prácticos con el objeto de estudio.

A partir de un método no probabilístico por conveniencia, se trabajó con el GAD el cuál facilitó los datos del catastro turístico 2018 de la ciudad de Manta donde refleja 170 restaurantes, se tomó la muestra de 8 restaurantes de primera categoría. Para este estudio se trabajó con un restaurante de primera categoría, el método seleccionado hace conveniente la accesibilidad y proximidad a los sujetos atados a

la investigación, el cual se encarga de permitir una buena comprensión de la muestra.

Se aplicó el cuestionario a 20 empleados de la compañía Las Velas y al gerente general. Es importante justificar que, dentro de esta investigación, esta empresa fue escogida por su gran trayectoria nacional e internacional, y por el interés mostrado por el restaurante y sus colaboradores para la aplicación.

Se eligió el método descriptivo no experimental cualitativo, acorde a (Sanjuán, 2008) al usar una perspectiva cualitativa se busca la teoría a partir de los datos, que es donde se conlleva una visión más completa de la situación que está en estudio, donde se intenta comprender los fenómenos tal y como suceden. Todo radica en la descripción de hechos observados para que se puedan interpretar y comprender con el fin de explicar dichos fenómenos.

Todo lo que sucede dentro de una investigación descriptiva según (Salkind, 1999) no sólo puede ser autosuficiente, este tipo de investigaciones también pueden servir como base para otros tipos de investigaciones, es más a menudo es preciso describir las características de un grupo antes de poder abordar la significatividad de cualquier diferencia observada.

Por otro lado, se escogió el método no probabilístico por conveniencia, el cual se considera que es uno de los métodos de muestreo más utilizados, donde (Fernández, 2004) expresa que este procedimiento consiste en seleccionar las muestras más convenientes para el estudio debido a que se usa únicamente en estudios exploratorios, de generación de ideas, encuestas, etc.; porque no se tiene una probabilidad conocida de pertenecer a la muestra, porque es elegida aleatoriamente.

4. CAPÍTULO III

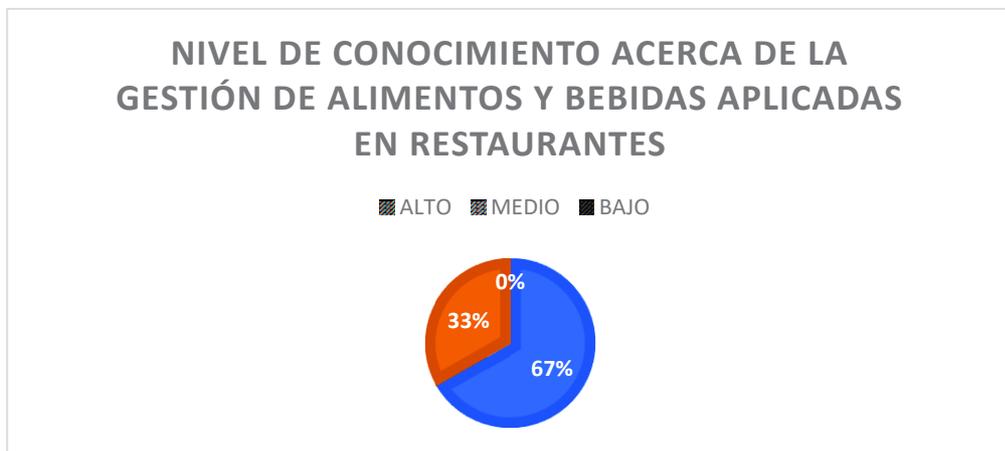
4.1 RESULTADOS

Esta encuesta se les realizó a los empleados de la Compañía Las Velas, indicándonos el nivel de conocimiento que poseen sobre la calidad del servicio que brindan a los clientes por medio de la gestión y aplicación de un sistema de control HACCP.

A continuación, se presenta la interpretación de los resultados de manera analítica y gráfica.

Preguntas

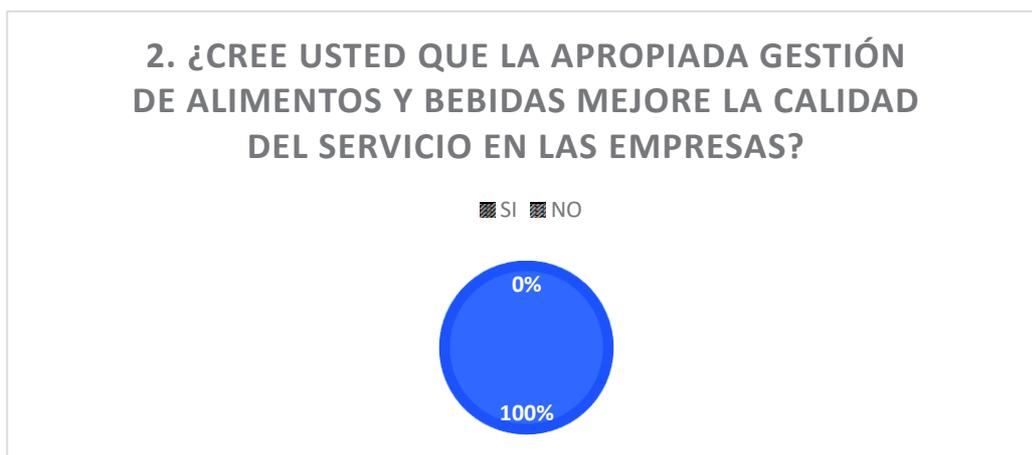
1. ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca de la gestión de alimentos y bebidas aplicadas en el servicio de restauración?
 - Alto
 - Medio
 - Bajo



Elaboración propia.

El 67% de los encuestados en el restaurante Las Velas tiene un conocimiento alto en la gestión de alimentos y bebidas en el servicio de restauración, y un 33% tienen un nivel medio.

2. ¿Cree usted que la apropiada gestión de alimentos y bebidas mejore la calidad del servicio en las empresas?
- Si
 - No



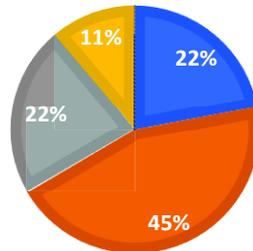
Elaboración propia

En base a la encuesta realizada un 100% del personal en el restaurante Las Velas considera que la apropiada gestión de alimentos y bebidas mejore la calidad del servicio en las empresas.

3. ¿Cuáles de estos indicadores de gestión de alimentos y bebidas se le hace conocido?
- Eficacia (Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa)
 - Eficiencia (Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función)
 - Productividad (Predisposición para atender las necesidades del entorno donde labora y para ayudar al cliente)
 - Efectividad (Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él)

INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD EN RESTAURACIÓN

■ EFICACIA ■ EFICIENCIA ■ PRODUCTIVIDAD ■ EFECTIVIDAD



Elaboración propia

En cuanto a los indicadores de gestión de calidad en restauración al 45% se le hace conocido el de eficiencia, un 22% el indicador de eficacia, un 22% el indicador de productividad y por último un 11% el indicador de efectividad.

4. ¿Considera oportuno tener conocimiento sobre las normas de calidad que se aplican a nivel nacional e internacional?

- Si
- No

¿Considera oportuno tener conocimiento sobre las normas de calidad que se aplican a nivel...



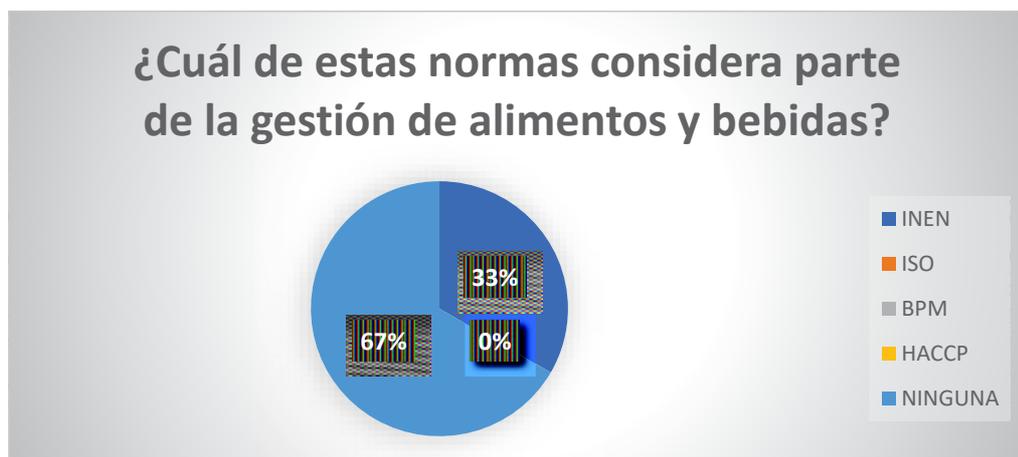
■ SI ■ NO

Elaboración propia

En el restaurante Las Velas acorde a la encuesta realizada un 100% considera oportuno tener conocimiento sobre las normas de calidad que se aplican a nivel nacional e internacional.

5. ¿Cuál de estas normas considera parte de la gestión de alimentos y bebidas?

- INEN
- ISO
- BPM
- HACCP
- Ninguna



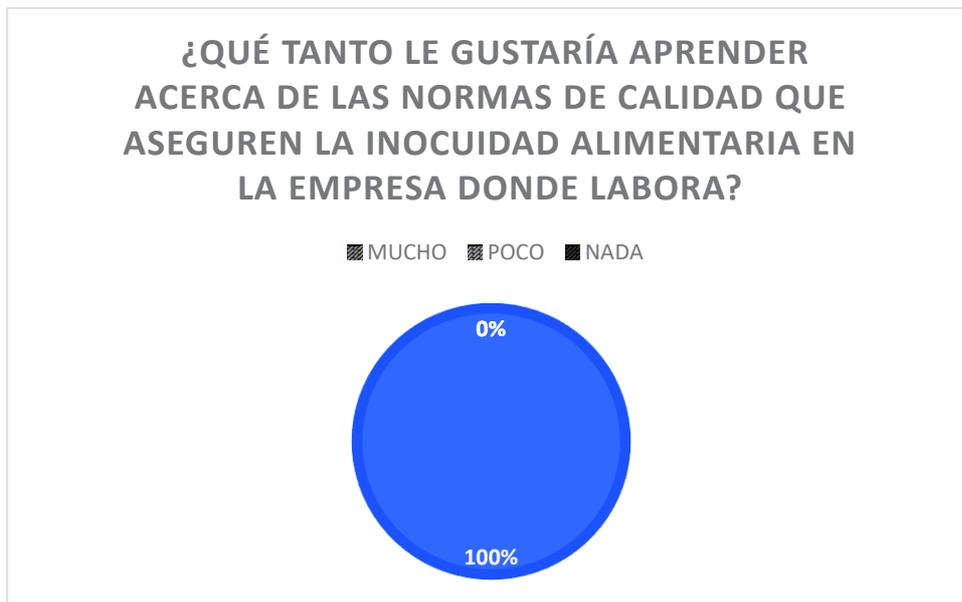
Elaboración propia

En base a la encuesta realizada un 67% considera las normas INEN parte de la gestión de alimentos y bebidas y por otro lado un 33% de los colaboradores en el restaurante Las Velas no tenía conocimiento de ninguna de las normas que forman parte de la gestión de alimentos y bebidas.

6. ¿Qué tanto le gustaría aprender acerca de las normas de calidad que aseguren la inocuidad alimentaria en la empresa donde labora?

- Mucho

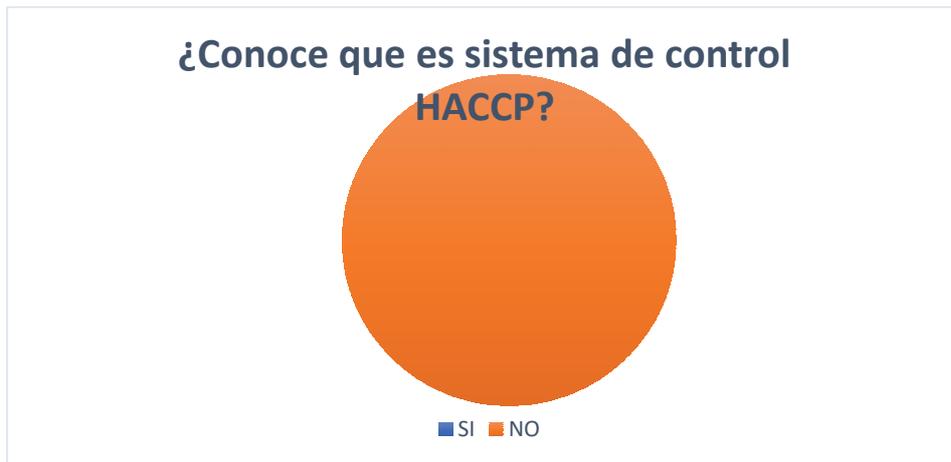
- Poco
- Nada



Elaboración propia

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la compañía Las Velas, a un 100% le gustaría aprender acerca de las normas de calidad para asegurar la inocuidad alimentaria en la empresa donde se encuentran laborando.

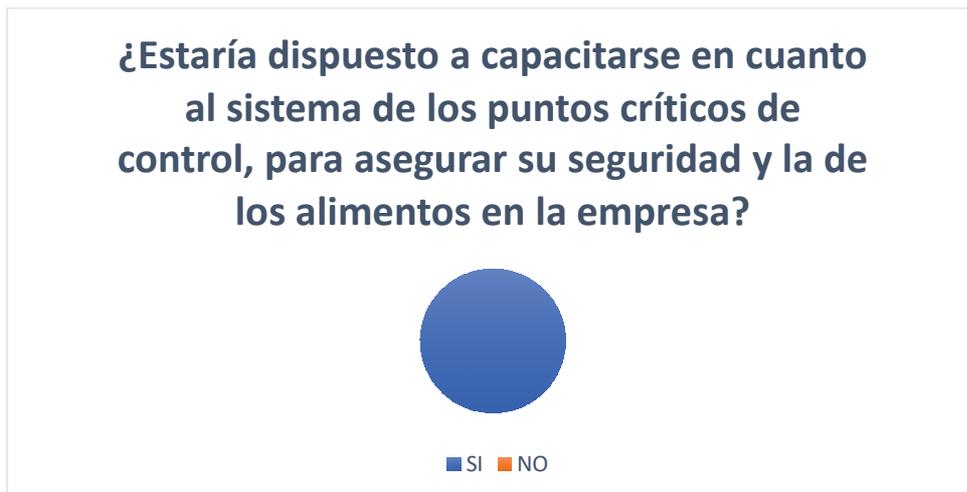
7. ¿Conoce que es sistema de control HACCP?
- Si
 - No



Elaboración propia

El resultado de la encuesta aplicada al personal del restaurante Las Velas fue de un 0% en cuanto a la falta de conocimiento sobre el sistema de control HACCP.

8. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en cuanto al sistema de los puntos críticos de control, para asegurar su seguridad y la de los alimentos en la empresa?
- Si
 - No

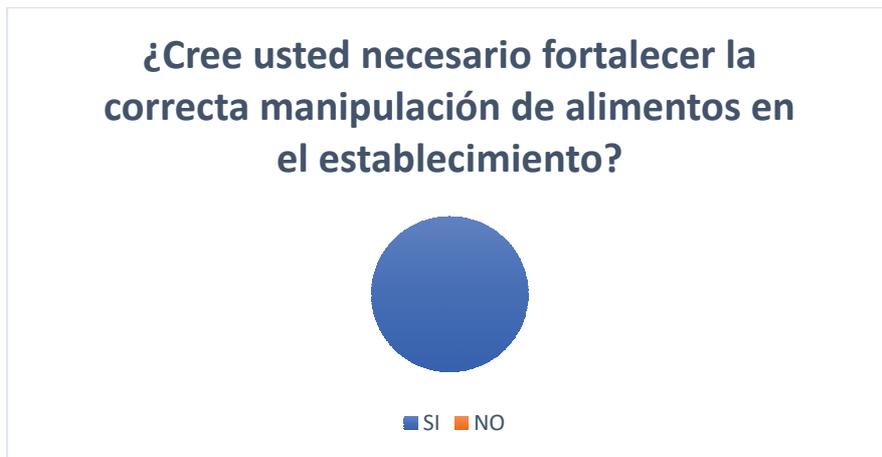


Elaboración propia

En base a la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Las Velas, un 100% se encuentra dispuesto a capacitarse en cuanto al sistema de los puntos críticos de control para asegurar su seguridad y la de los alimentos en la empresa.

9. ¿Cree usted necesario fortalecer la correcta manipulación de alimentos en el establecimiento?

- Si
- No



Elaboración propia

En base a las encuestas realizadas al personal del restaurante Las Velas un 100% cree necesario fortalecer la correcta manipulación de alimentos en el establecimiento.

10. ¿Estaría dispuesto a trabajar bajo un sistema HACCP en su empresa?

- Si
- No

¿Estaría dispuesto a trabajar bajo un sistema HACCP en su empresa?



■ SI ■ NO

Elaboración propia

En base a la encuesta realizada un 100% del personal del restaurante Las Velas estaría dispuesto a trabajar bajo un sistema HACCP en su empresa.

Entrevista para diagnosticar la gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Las Velas en la ciudad de Manta.

Esta entrevista se le realizó al Gerente General de la Compañía Las Velas, indicándonos el nivel de conocimiento que posee sobre la calidad del servicio que brindan a los clientes por medio de la gestión y aplicación de un sistema de control HACCP.

A continuación, se presenta la interpretación de los resultados de manera analítica y gráfica.

1. Al ser una empresa reconocida nacionalmente a lo largo de sus años de funcionamiento, ¿cuán viable considera usted incrementar o mejorar la calidad de los alimentos que se preparan en la misma?

R: Considero extremadamente importante tomar en cuenta el proceso que se lleva a cabo para garantizar la calidad de los alimentos para mis comensales.

2. ¿Qué tanto conoce acerca del sistema de puntos críticos de control para asegurar la inocuidad alimentaria en su establecimiento?

R: Conozco un nivel medio- alto.

3. ¿De qué manera aplica las buenas prácticas de manufactura para ofrecer un servicio de calidad?

R: En nuestra empresa aplicamos las buenas prácticas de manufactura al usar la vestimenta correcta, la manipulación adecuada, y el correcto proceso de transporte, conservación y manipulación de nuestros productos.

4. ¿Qué norma de calidad considera más importante de aplicar en su restaurante?

R: Norma ISO, INEN

5. En cuanto a la elaboración de sus productos ya que ofrecen alimentos con diferentes tiempos de cocción y manipulación, ¿Cómo aseguran la conservación de la materia prima al recibirla?

R: Contamos con equipos de refrigeración donde manejamos la distribución de los productos a medida que llegan y son mayormente elaborados durante el día.

6. ¿Qué duración tiene cada fase de la elaboración, la preparación, el almacenamiento y la exposición de los alimentos elaborados al público?

R: en la fase de la elaboración y la preparación suele depender del termino de coccion que necesite dicho producto para ser expuesto. En el almacenamiento si nos llevamos un tiempo prudente debido a que unos necesitan tener un proceso de enfriamiento para ser conservados. El tiempo de exposición, tratamos de entregarle al comensal sus platos en menos de una hora a 45 mins.

7. ¿Usted cuenta con algún sistema de control de calidad en su restaurante?
¿Cuál?

R: Aplicamos las normas de calidad estipuladas para el funcionamiento de nuestros establecimientos.

8. Al ser esta empresa reconocida entre los restaurantes de primera categoría en la ciudad, ¿cree usted necesario poder incrementar los procesos de gestión de alimentos y bebidas aplicando el sistema de control HACCP?

R: Por supuesto, es un tema que cada vez va realzando la importancia de la gestión de alimentos y bebidas para poder asegurar la calidad de nuestros productos y ofrecer un servicio óptimo a los comensales que confían en nuestro trabajo.

9. ¿Si obtienen una propuesta de aplicación del sistema HACPP, estarían dispuestos a efectuar una capacitación previa hacia el personal de la empresa?

R: Efectivamente, de hecho, considero que el personal debe estar totalmente capacitado para efectuar dicho sistema de forma eficaz y eficiente.

10. Al manejar con una clientela de clase media-alta, ¿considera pertinente obtener un diseño y propuesta que permita aplicar a lo largo del tiempo una correcta gestión en los puntos críticos de control, y mejorar la calidad alimentaria, la economía y el renombre de la empresa?

R: En efecto, al obtener una propuesta se hace mas factible y viable para poder llevarla a cabo en nuestro establecimiento, facilitando los pasos a seguir.

4.2 DISCUSIÓN

Una vez observado los resultados de los métodos aplicados para obtener la información necesaria acerca del conocimiento de la gestión de calidad de alimentos y bebidas y el sistema HACCP, en base a la investigación realizada por el autor (García A. , 2014) “el sistema de análisis de peligros y de Puntos de Control Crítico presenta un enfoque preventivo de gestión de la inocuidad de los alimentos que, mediante la identificación, evaluación y control de los peligros implicados durante su manipulación, reduce el riesgo de que dicha inocuidad se vea afectada”. Este enfoque al que menciona dicho autor permite observar la importancia de la aplicación del sistema HACCP ya que es el que permitirá identificar por medio de previas evaluaciones, los puntos críticos de control que deben ser modificados y

aplicados para poder asegurar la calidad alimentaria dentro de un establecimiento de restauración.

Por otro lado, según la investigación realizada por (Mujica & Romero, 2014) “siguiendo los lineamientos del sistema HACCP, se garantiza la inocuidad de los alimentos mediante la ejecución de una serie de acciones específicas que busca integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de calidad de toda la organización. El sistema HACCP busca identificar los puntos críticos de control, y establecer parámetros para identificar y controlar aquellos alimentos que no pueden seguir en el proceso por sus propiedades no son las recomendadas para su consumo. Al aplicarlo logra mejorar los procesos productivos mediante un estándar internacional es lo que se quiere lograr en la empresa que realizaron la implementación de un sistema HACPP tomando de partida lo establecido por el sistema tomando partida y controlando la producción para obtener resultados óptimos para la organización”. Es por esto que la aplicación de un sistema HACCP cumple un rol fundamental dentro de las empresas gastronómicas, que se encargan de brindar el servicio de alimentación, donde su responsabilidad principal, es asegurar la inocuidad alimentaria.

Como expresan (Herrera & Marroquin, 2003) “El plan HACCP se puede manejar como una herramienta para el mejoramiento de los sistemas productivos en la industria alimenticia” porque al adoptarlo se podrá contar con la información necesaria actualizada y sistematizada no solo en producción sino en cuanto al tema de comercio, al consumo de los alimentos, reflejando así una necesidad en países de desarrollo que deben integrarse de manera obligatoria ante la apertura de algún establecimiento comercial en el mundo la industria alimentaria.

Comercialmente hablando, Ecuador es un país en desarrollo que goza de una gastronomía totalmente exquisita y variada, debido a sus recursos naturales que ofrece, siendo la actividad en el área gastronómica de las más utilizadas por la población para obtener ingresos y optimizar su economía. De aquí radica como la aplicación de un sistema tan completo forma parte de una necesidad para asegurar la calidad alimentaria para brindar un mejor servicio al consumidor.

Por otro lado, al mejorar el servicio del consumidor, los dueños de los diferentes establecimientos gastronómicos, obtienen ventajas en cuanto a su empresa y el renombre que ganan por ofrecer un servicio de calidad. Como lo es el caso del Restaurante Las Velas, al cual, en base a una investigación previa realizada, se llega a proponer una modelo de implementación del sistema HACCP, para seguir consiguiendo ese reconocimiento de ser uno de los mejores restaurantes de primera categoría de la ciudad de Manta.

4.3 PROPUESTA

Objetivo General: Aplicar el diseño el sistema HACCP en la compañía Las Velas, para el control de la inocuidad de los alimentos, fortaleciendo la calidad del servicio

Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la planta frente a los requisitos exigidos por la normatividad aplicable.
- Detectar puntos críticos de control del proceso y a través de medidas de control reducir sus efectos.
- Establecer límites críticos y acciones correctivas, que puedan llegar a establecer la mejora de los procedimientos, en el proceso de producción de alimentos en el restaurante Las Velas.

4.3.1 Realizar análisis de peligros (Principio 1)

- Identificar los peligros:

El equipo HACCP deberá estudiar los factores que afecten la inocuidad del alimento y elaborar una lista en la que se identifiquen todos los posibles peligros que estén asociados en cualquier etapa de su elaboración, desde la producción primaria hasta el punto de consumo cuando corresponda. Se deben tener en cuenta todos los peligros que se pueden presentar, considerando la información epidemiológica, antecedentes históricos de la empresa o de otras fuentes y la severidad del efecto de cada uno de ellos.

- Análisis de peligros

El equipo HACCP deberá llevar a cabo un análisis de peligros para identificar, en relación con el plan de HACCP, cuáles son los peligros que es indispensable prevenir, eliminar o reducir a niveles aceptables para poder producir un alimento inocuo.

Todos los establecimientos deberán realizar un análisis de peligros para determinar aquellos que afecten la inocuidad de los alimentos con una probabilidad razonable de ocurrencia durante el proceso productivo, e identificar las medidas de control que el establecimiento pueda aplicar según su alcance.

El análisis debe incluir aquellos peligros que pueden ocurrir en las materias primas antes, durante y después de ingresar al establecimiento. Se considerará un peligro con una probabilidad de ocurrencia razonable, aquel para el cual un establecimiento prudentemente establecería controles debido a que ha ocurrido anteriormente o porque existe una razonable posibilidad de que ocurra, si no se aplican dichos controles.

Al realizar el análisis de peligros deberán considerarse, siempre que sea posible, los siguientes factores:

- a) La probabilidad de que surjan peligros y la gravedad de sus efectos nocivos para la salud;
- b) La evaluación cualitativa y/o cuantitativa de la presencia de peligros;
- c) La supervivencia o proliferación de peligros biológicos, tales como microorganismos patógenos o parásitos, entre otros;
- d) La producción, persistencia o incorporación de agentes químicos y físicos, tales como toxinas, agentes alérgenos y metales, entre otros; y
- e) Las condiciones que pueden dar lugar a lo anterior.

Dado que el análisis de peligros responderá a la particularidad del establecimiento y del producto elaborado, será necesario que la información utilizada, el análisis

propriadamente tal y sus resultados estén debidamente documentados por el equipo de HACCP.

- Definir las medidas de control

a) Deberá identificarse y analizarse qué medidas de control, si las hubiera, se pueden aplicar en relación con cada peligro.

b) Puede que sea necesario aplicar más de una medida para controlar un peligro o peligros específicos, y que con una determinada medida se pueda controlar más de un peligro.

4.3.2 Determinar los puntos críticos de control (PRINCIPIO 2)

Se deberá identificar, si las etapas del proceso en donde existan peligros significativos asociados, corresponden a un punto crítico de control.

Para identificar un PCC se debe tener en consideración los siguientes aspectos:

- Un peligro significativo debe ser asociado al paso operacional donde ese peligro puede ser controlado, lo que convierte ese paso operacional en un PCC.
- No deberán ser consideradas PCC las etapas de un proceso donde el control es deseable pero no esencial para la inocuidad del alimento, o si una etapa subsiguiente elimina el peligro.
- Si se identifica un peligro significativo en una etapa en la que el control es necesario para mantener la inocuidad, y no existe ninguna medida de control que pueda adoptarse en ella o en cualquier otra, el producto o el proceso deberán modificarse en esa etapa, o en cualquier otra anterior o posterior, para incluir una medida de control.
- Es posible que exista más de un PCC en el que se aplican medidas de control para hacer frente a un mismo peligro.
- El equipo HACCP debe evaluar si existe algún peligro significativo pueda ser controlado por medio de los Programas de Prerrequisitos, lo que deberá ser validado.

4.3.2 Establecer un límite o límites críticos (PRINCIPIO 3)

Para cada punto crítico de control, deberán especificarse y validarse los límites críticos de las medidas de control. En algunos casos, para una determinada etapa se fijará más de un límite crítico. Entre los posibles criterios, a título de ejemplo se puede mencionar las mediciones de temperatura, tiempo, nivel de humedad, pH, parámetros sensoriales, entre otros.

El equipo HACCP deberá asegurar que esos límites sean adecuados a la actividad específica y al producto o grupos de productos en cuestión. Los límites críticos deberán ser medibles cualitativa o cuantitativamente.

El establecimiento puede fijar criterios más estrictos que los límites críticos a fin de reducir el riesgo de desviación, los que se conocen como límites operacionales u operativos.

4.3.3 Establecer un sistema de monitoreo del control de los PCC (PRINCIPIO 4)

El monitoreo es la medición u observación programada y documentada de los límites críticos, a fin de determinar el cumplimiento de estos y mantener el control de los peligros asociados a un PCC.

Los procesos deben corregirse cuando los resultados del monitoreo indiquen la pérdida de control de un PCC.

El personal encargado de realizar el monitoreo tiene que estar adecuadamente capacitado para ejecutar los procedimientos de monitoreo y completar los registros respectivos.

En acuerdo con los límites críticos definidos en el plan HACCP, el monitoreo, debe detallar lo siguiente:

- a) Qué parámetro(s) se debe(n) monitorear
- b) Cuándo y dónde será realizado el monitoreo, a fin de mantener bajo control un determinado PCC

- c) Cómo será realizado el monitoreo del PCC
- d) Quién será el operador responsable de ejecutar el monitoreo.

El ingreso de datos en un registro, deberá efectuarse en el momento en que se realiza el monitoreo, indicando la fecha y hora identificar quién realizó esta acción.

Si el monitoreo no es continuo, su cantidad o frecuencia deben ser suficientes para garantizar que el PCC está controlado.

En el caso de existir límites operacionales de un PCC, y ellos sean superados durante el proceso se deberá tomar una acción de ajuste a fin de evitar que el límite crítico sea superado.

Todos los registros y documentos relacionados con el monitoreo de los PCC deben cumplir con el Principio 7.

4.3.4 Establecer las acciones correctivas (PRINCIPIO 5)

Con el fin de hacer frente a las desviaciones que se puedan producir respecto de los límites críticos, se deben formular acciones correctivas específicas para cada PCC. Las acciones correctivas deberán:

- ✓ Describir la acción correctiva y asignar la responsabilidad de la adopción de ésta, para asegurar que:
- ✓ Se identifica y elimina la causa de la desviación;
- ✓ El PCC queda bajo control después de aplicar la acción correctiva;
- ✓ Se establecen medidas de control para prevenir su recurrencia,
- ✓ Se identifica y segrega el producto fabricado durante el período en que el proceso estuvo fuera de control, como resultado de la desviación del límite crítico
- ✓ Se realiza una revisión para determinar si el producto segregado es aceptable para su distribución
- ✓ Se toman acciones con respecto al producto segregado, cuando sea necesario, para asegurar que no se comercialice producto no apto para consumo.

- ✓ Si se produjera un evento que fue descartado o que no fue considerado durante el análisis de peligro y que comprometa la inocuidad o aptitud de consumo del alimento, el establecimiento debe:
 - a) Segregar y apartar el producto afectado,
 - b) Realizar una revisión para determinar si el producto afectado es aceptable para su distribución. En caso de establecer que perdió su aptitud de consumo el establecimiento deberá asegurar que no se destine a consumo humano.
 - c) Realizar una reevaluación del plan, a fin de determinar si la desviación recientemente identificada u otro peligro imprevisto debe incorporarse al sistema HACCP
 - d) Todos los registros y documentos relacionados con las acciones correctivas de los PCC deben cumplir con el Principio 7

4.3.6 Establecer procedimientos de validación, verificación y reevaluación del sistema (PRINCIPIO 6)

El establecimiento debe definir procedimientos de validación, verificación y reevaluación documentados, que consideren la revisión permanente del sistema HACCP, a fin de demostrar que ha sido implementado correctamente, que se ejecuta en conformidad con lo escrito y de esta forma determinar si opera eficazmente.

- Validación: es la revisión y análisis inicial del plan antes de su implementación.
 - a) Se aplica al análisis de peligros, a las medidas de control y donde sea necesario, debiendo incluir las acciones para confirmar la eficacia de todos los elementos de plan HACCP. Para esto, se deberá considerar la recolección y la evaluación de información ya sea científica, técnica o de observación.
 - b) Debe enfocarse en determinar si las medidas de control que han sido correctamente implementadas, son o no capaces de lograr el control del (o los) peligro(s) identificado(s) a un nivel especificado.

- Verificación: es la revisión permanente, distinta del monitoreo, que garantiza la adecuada implementación y eficacia del plan HACCP.
- a) Debe estar documentada e indicar al menos, personal responsable de su ejecución, frecuencia y actividades involucradas.
 - b) Esta verificación deberá incluir la observación de cómo se ejecutan en terreno las acciones definidas en el plan HACCP y la revisión de sus registros asociados a fin de confirmar que los PCC se mantienen controlados.
 - c) Si producto de la verificación del plan HACCP, se demuestra que este no es efectivo, el equipo HACCP debe reevaluar dicho plan, proponer, validar cuando corresponda, e implementar los cambios destinados a recuperar su efectividad.
 - d) Puede incluir muestreo y análisis de producto en proceso, producto final, análisis de tendencia, análisis de reclamos de los consumidores o clientes, entre otros.

La verificación debe considerar los siguientes aspectos:

- a) el sistema y el plan HACCP
- b) registros de PCC, de monitoreo, de acciones correctivas y del destino de los productos no conformes, cuando corresponda
- c) calibración de equipos y de análisis de laboratorio
- d) revisión de otros registros pertinentes al plan o sistema HACCP

6.11.3. Reevaluación: es la revisión anual del plan en ejecución o producto de fallas del sistema, cambios en el proceso o nueva información científica o reglamentaria

Se deberá reevaluar el plan cuando:

- a) La verificación demuestre que el plan HACCP no es eficaz

b) Existan cambios o nueva información referente a las materias primas, la formulación y los productos terminados, diseño de la instalación, maquinarias y equipos

c) Sean identificados nuevos peligros

d) Existan cambios normativos, nuevo conocimiento científico, tecnológico y epidemiológico

e) Y cada vez que la industria detecte un factor interno o externo a ella, asociado con el producto y que genere un riesgo para la salud del consumidor.

- La validación, verificación y reevaluación, deben ser documentadas y realizadas por personal designado especialmente para desempeñar esta labor, que cuente con la competencia apropiada para ello debiendo ser distinto al personal designado para el monitoreo y las acciones correctivas.

- En caso de haber algunas actividades de verificación que no se puedan llevar a cabo en el establecimiento, tales como ensayos de verificación, muestreo y análisis, estas podrán ser realizadas por expertos externos o terceros calificados.

- Todos los registros y documentos relacionados con las acciones correctivas de los PCC deben cumplir con el Principio 7

4.3.7 Establecer un sistema de documentación y registro (PRINCIPIO 7)

El sistema HACCP debe contar con registros eficaces y precisos. Los procedimientos del sistema HACCP deben estar documentados y los sistemas de documentación y registro se deben ajustar a la naturaleza y magnitud de la operación en cuestión y ser suficientes para comprobar que el establecimiento realiza y mantiene los controles descritos en el sistema. El establecimiento deberá mantener al menos, los siguientes documentos y registros del plan HACCP:

- Documentos

a) El análisis de peligros;

b) La determinación de los PCC;

- c) La determinación de los límites críticos, monitoreo y de las acciones correctivas
- d) Procedimientos para productos no conforme (Principio 5)
- e) Procedimientos de verificación (Principio 6)
- f) Documentos que respalden la validación

- Registros

- a) las actividades de monitoreo de los PCC
- b) las desviaciones y las acciones correctivas correspondientes
- c) los procedimientos de verificación aplicados, las reevaluaciones del plan HACCP y de las modificaciones si corresponde.

El uso de registros mantenidos informáticamente es aceptable, siempre que se apliquen los controles necesarios para asegurar la integridad de los datos electrónicos y de las firmas.

- Conservación de registros.

- a) Los establecimientos deben conservar todos los registros exigidos en esta norma por un período no menor al referido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos D.S. 977/96 y sus modificaciones.
- b) Se permite almacenar en otro lugar distinto al establecimiento elaborador los registros exigidos, siempre y cuando estos registros puedan ser recuperados y presentados oportunamente a la autoridad competente, cuando sean requeridos.
- c) El sistema de registros debe ser sencillo, eficaz y fácil de manejar por el personal. Puede integrarse en las operaciones existentes y basarse en modelos de documentos ya disponibles, como las facturas de entrega y las listas de control utilizadas para registrar, por ejemplo, la temperatura de los productos.

4.3.8 CAPACITACIÓN

- El gerente será responsable que todo su personal reciba capacitación general sobre higiene de los alimentos y en particular del sistema HACCP de la empresa, con el fin de asegurar que ellos desarrollarán sus labores bajo el mismo enfoque, aplicando los mismos conceptos y metodología.
- Se deberá considerar capacitación específica para los integrantes del equipo HACCP, respecto de los principios y las aplicaciones de este sistema, elementos esenciales para lograr su adecuada implementación y efectividad.
- Debe existir un programa de capacitación vigente.

CUADRO 1. Propuesta del sistema de aplicación HACCP en base a las actividades realizadas.

	<u>PRINCIPIO 1</u>	<u>PRINCIPIO 2</u>	<u>PRINCIPIO 3</u>	<u>PRINCIPIO 4</u>	<u>PRINCIPIO 5</u>	<u>PRINCIPIO 6</u>	<u>PRINCIPIO 7</u>
Actividad 1	- Identificar los peligros	- Identificar un peligro significativo	- Especificar y validar los límites críticos de las medidas de control.	- Monitorear con el fin de determinar el cumplimiento y mantener el control de los peligros.	- Describir la acción correctiva	- Validar	- Registrar sistemas de documentación.
Actividad 2	- Análisis de peligros	- Evaluar algún peligro para que pueda ser validado y controlado.	- Asegurar los límites medibles cualitativa o cuantitativamente.		- Identificar y eliminar la causa de la desviación.	- Verificar	- Registrar
Actividad 3	- Definir las medidas de control		- Fijar criterios más estrictos que los límites críticos.		- Realizar una revisión para observar si es aceptable la distribución del producto.	- Reevaluar	- Conservar registros
Actividad 4							- Capacitación

ELABORACIÓN PROPIA

5. CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada sobre el sistema de análisis de puntos críticos de control (HACCP), se logró analizar que su aplicación dentro de las empresas gastronómicas cumple un rol fundamental, en cuanto a la elaboración, preparación y conservación de los alimentos para controlar y optimizar su producción y de esta forma generar una nueva cultura de inocuidad alimentaria.

Se identificaron indicadores y elementos que corresponden al HACCP los cuales se deben tener en cuenta que en cada producto alimenticio debido a que estos tienen sus propias características de calidad, dado que algunas de ellas se pueden percibir fácilmente, pero en cambio otras pueden pasar inadvertidas y debe recurrirse a determinados ensayos. El conocer estas características de calidad y familiarizarse con los adecuados instrumentos de control, son vitales para el control de calidad de los productos alimenticios. Al contextualizarlos al territorio ecuatoriano, por medio de la norma ISO 9001, se ha llegado a destacar la importancia de la aplicación de calidad alimentaria en el país, creando normas de calidad nacionales; que han permitido asegurar la calidad de productos que forman parte del grupo de exportadores y a su vez en los establecimientos gastronómicos del país, para mejorar la economía del país y de los ciudadanos.

Finalmente, se logró establecer un sistema que reúne las condiciones necesarias y competentes para luego proponer la implementación en el restaurante Las Velas en la ciudad de Manta.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda que a nivel nacional, y regional, se hagan conocer sobre las normas de calidad en empresas de restauración, debido a que lastimosamente aun existe el desconocimiento profundo de que los alimentos pueden ser grandes portadores de muchos grupos potenciales a ser tóxicos, o poder llegar a serlo durante su elaboración.

Debido a esta deficiencia de conocimiento, es de suma importancia capacitar exhaustivamente al personal de empresas hoteleras, gastronómicas y turísticas, que forman parte del sector terciario los cuales se encargan de brindar un servicio al consumidor, por ser este el punto clave y determinante para asegurar su beneficio como empresas que dependen de la calidad para generar ingresos.

Por último se recomienda que se sigan realizando investigaciones con respecto al sistema HACCP, porque de esta forma se puede potenciar y mejorar para futuras aplicaciones dentro del sector gastronómico.

7. Bibliografía

- Araluce, L. M. (2001). *Empresas de restauración alimentaria: un sistema de gestión global*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bustos Lozano, G., & Fernández Rueda, S. (2000). *Ecuador: su tierra y símbolos*. España: MMI EDITORIAL OCEANO.
- Caro, S.-L. A., & Martínez, V. C. (2018). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. IC Editorial.
- ECOLEX: *El portal del Derecho Ambiental*. (29 de 06 de 2019). Obtenido de ECOLEX: El portal del Derecho Ambiental:
<https://www.ecolex.org/es/details/legislation/decreto-no-1290-crea-la-agencia-nacional-de-regulacion-control-y-vigilancia-sanitaria-arcsa-y-el-instituto-nacional-de-investigacion-en-salud-publica-inspi-lex-faoc139351/>
- Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. ESIC Editorial.
- García, A. (2014). *Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria: (Restaurantes, hoteles y otras colectividades)*. Editorial Visión Libros.
- García, O. F., García, O. P., & Gil, M. M. (2006). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Editorial Área Universitaria.
- Griful, E. (2005). *Gestión de calidad*. España: Univ. Politec de Catalunya.
- Herrera, J., & Marroquin, J. (2003). *Elaboración de un manual de implantación del sistema de análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP) en la Industria de Panificación en el Salvador*. Ciudad Universitaria: Universidad de El Salvador.
- Leal, L. M. (2015). *Turismo gastronómico, impulsor del comercio de proximidad*. Editorial UOC.
- Loma-Ossorio, F. E., & Rodríguez, S. D. (1999). *Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Organizaciones Empresariales del Sector Agroalimentario*. IICA.
- Mujica, J., & Romero, O. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de análisis de riesgos y puntos críticos de control- HACCP en el restaurante SAXO PUBB*. Bucaramanga.
- OMS. (05 de 11 de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1

0915:2015-principio-ii-establecer-los-puntos-criticos-de-control&Itemid=41432&lang=es

- Ordoñez, M. (2005). *Políticas de empleo en la planificación turística local de Ecuador: herramientas para su formulación*. United Nations Publications.
- Organización de alimentos y agricultura de las Naciones Unidas. (1991). *Manual de control de la calidad de los alimentos: alimentos para la exportación*. Future Org.
- Organización de Alimentos y Agricultura de las Naciones Unidas. (2002). *Mejora de la eficiencia y transparencia en los sistemas de inocuidad de los alimentos*. Marruecos.
- Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. FLACSO.
- Richards, G. (2002). *Tourism and Gastronomy*. Research Gate.
- Rodríguez, A. J., & Almeida, A. M. (2008). *Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo: Un análisis de las mejores prácticas en España y México*. Editorial Vision Libros.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Pearson Educación.
- Sanchez-LaFuente, A., & Martínez, C. (2017). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (2a. ed.)*. IC Editorial.
- Sanjuán, M. d. (2008). *El módulo de Formación y Orientación Laboral en los ciclos formativos de grado medio y superior de Formación Profesional: características y transversalidad en la formación de profesionales*. Univ Santiago de Compostela.
- Varo, J. (2001). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de calidad*.

8. ANEXOS

Encuesta para diagnosticar la gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Las Velas en la ciudad de Manta.

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la Facultad de Hotelería y Turismo en correspondencia al proceso de titulación, ejecuta el tema de investigación “Diseño y propuesta de aplicación del sistema HACCP para la inocuidad alimentaria: caso Restaurante Las Velas, Manta Manabí.”. Dicho tema pretende aportar con una propuesta que fortalecerá a la calidad del servicio de la empresa en estudio. El diagnóstico previo solicita de su colaboración y total honestidad, al responder cada una de las preguntas que se presentan en el cuestionario siguiente. Los resultados del mismo son anónimos y sólo se utilizarán con fines investigativos.

11. ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca de la gestión de alimentos y bebidas aplicadas en el servicio de restauración?
 - Alto
 - Medio
 - Bajo
12. ¿Cree usted que la apropiada gestión de alimentos y bebidas mejore la calidad del servicio en las empresas?
 - Si
 - No
13. ¿Cuáles de estos indicadores de gestión de alimentos y bebidas se le hace conocido?
 - Eficacia (Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa)
 - Eficiencia (Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función)

- Productividad (Predisposición para atender las necesidades del entorno donde labora y para ayudar al cliente)
- Efectividad (Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él)

14. ¿Considera oportuno tener conocimiento sobre las normas de calidad que se aplican a nivel nacional e internacional?

- Si
- No

15. ¿Cuál de estas normas considera parte de la gestión de alimentos y bebidas?

- INEN
- ISO
- BPM
- HACCP

16. ¿Qué tanto le gustaría aprender acerca de las normas de calidad que aseguren la inocuidad alimentaria en la empresa donde labora?

- Mucho
- Poco
- Nada

17. ¿Conoce que es sistema de control HACCP?

- Si
- No

18. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en cuanto al sistemas de los puntos críticos de control, para asegurar su seguridad y la de los alimentos en la empresa?

- Si
- No

19. ¿Cree usted necesario fortalecer la correcta manipulación de alimentos en el establecimiento?

- Si
- No

20. ¿Estaría dispuesto a trabajar bajo un sistema HACCP en su empresa?

- Si
- No

Sexo: M___ F___

Edad: 21 a 30___ 31 a 40___ 41 a 50___ 50 o más___

Instrucción: Medio___ Técnico___ Superior___ En estudio___

Profesión:

Ocupación:

Cargo:

¡Muchas Gracias!

Entrevista para diagnosticar la gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Las Velas en la ciudad de Manta.

Para tributar a transformaciones positivas en la sociedad, la Facultad de Hotelería y Turismo en correspondencia al proceso de titulación, ejecuta el tema de investigación “Diseño y propuesta de aplicación del sistema HACCP para la inocuidad alimentaria: caso Restaurante Las Velas, Manta Manabí.”. Dicho tema pretende aportar con una propuesta que fortalecerá a la calidad del servicio de la empresa en estudio. El diagnóstico previo solicita de su colaboración y total honestidad, al responder cada una de las preguntas que se presentan en el cuestionario siguiente. Los resultados del mismo son anónimos y sólo se utilizarán con fines investigativos.

11. Al ser una empresa reconocida nacionalmente a lo largo de sus años de funcionamiento, ¿cuán viable considera usted incrementar o mejorar la calidad de los alimentos que se preparan en la misma?

12. ¿Qué tanto conoce acerca del sistema de puntos críticos de control para asegurar la inocuidad alimentaria en su establecimiento?

13. ¿De qué manera aplica las buenas prácticas de manufactura para ofrecer un servicio de calidad?

14. ¿Qué norma de calidad considera más importante de aplicar en su restaurante?

15. En cuanto a la elaboración de sus productos ya que ofrecen alimentos con diferentes tiempos de cocción y manipulación, ¿Cómo aseguran la conservación de la materia prima al recibirla?

16. ¿Qué duración tiene cada fase de la elaboración, la preparación, el almacenamiento y la exposición de los alimentos elaborados al público?

17. ¿Usted cuenta con algún sistema de control de calidad en su restaurante?
¿Cuál?

18. Al ser esta empresa reconocida entre los restaurantes de primera categoría en la ciudad, ¿cree usted necesario poder incrementar los procesos de gestión de alimentos y bebidas aplicando el sistema de control HACCP?

19. ¿Si obtienen una propuesta de aplicación del sistema HACPP, estarían dispuestos a efectuar una capacitación previa hacia el personal de la empresa?

20. Al manejar con una clientela de clase media-alta, ¿considera pertinente obtener un diseño y propuesta que permita aplicar a lo largo del tiempo una correcta gestión en los puntos críticos de control, y mejorar la calidad alimentaria, la economía y el renombre de la empresa?
