



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Tema:

**Inocuidad alimentaria mediante el ciclo Deming para la mejora de la calidad total
en el Restaurante “Resto Mar” en Bahía de Caráquez**

Autor/a:

Gustavo Javier Acuña Mera

Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez

Licenciatura Hospitalidad y Hotelería

Abril 2024 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

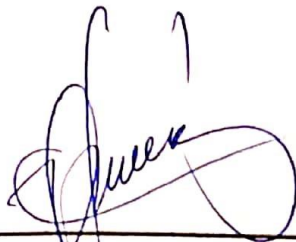
El Ing. Chef. Vladimir Álvarez Ojeda, PhD. CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ, EXTENSIÓN SUCRE

CERTIFICA:

Que la presente investigación titulada "Inocuidad alimentaria mediante el ciclo Deming para la mejora de la calidad total en el Restaurante "Resto Mar" en Bahía de Caráquez" elaborada por el egresado, Gustavo Javier Acuña Mera, ha sido revisada y desarrollada conforme con los lineamientos de la metodología científica y las normas establecidas por la EXTENSION SUCRE CARRERA HOSPITALIDAD Y HOTELERIA, AREA DE SERVICIO.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación

Bahía de Caráquez, enero del 2025



Dr. Vladimir Álvarez Ojeda
TUTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este Proyecto de Investigación, pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de este Proyecto de Investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

El autor

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gustavo Javier Acuña Mera", written over a horizontal line.

Gustavo Javier Acuña Mera

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del Tribunal de grado aprueban el Trabajo de Titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios por todas las oportunidades, quien me guio por el buen camino, me dio las fuerzas necesarias para poder seguir adelante enseñándome a sobreponerme a las adversidades y no darme por vencido.

A mis dos madres, Nachito y ñaña Fher por su apoyo, comprensión, amor, por ayudarme en los momentos difíciles y con los recursos económicos en mi formación académica, quienes por ellos soy lo que soy, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi coraje para conseguir mis objetivos trazados, a mis dos ángeles que desde el cielo me bendicen y se lo orgullosas que están, mamita Rosita y ñaña Patty, a mi hija Rosita, mis pequeños nietos, mi hermano Jorge y a todos aquellos que me acompañaron en este proceso.

Gustavo Javier Acuña Mera

AGRADECIMIENTO

Doy infinitas gracias a mi Dios y Señor, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles y por darme la capacidad para alcanzar esta meta tan preciada.

A mis dos madres Nachito y ñaña Fher que siempre estuvieron allí en cada momento, dándome sus palabras de aliento, su apoyo moral para poder cumplir con este objetivo

A mis angelitos en el cielo mamita Rosita, ñaña Patty.

A mi hija Rosita y mis pequeños nietos, que a pesar de la distancia siempre los recuerdo con mucho cariño

A mis hermanos Jorge y Andrea que de alguna u otra forma me demostraron su gran apoyo

A mis queridas amigas Gemita y Lorenita quienes desde el inicio de esta etapa universitaria se convirtieron en esas personas especiales con las que podía contar en cada momento.

A Josselyn (Yoyi) y al pequeño Mati, un millón de gracias por ese apoyo incondicional, por ser mi guía en esta última parte de este proceso.

A mis compañeras, Conchita, Viviana, Nayeli, Johahanna por cada momento, cada risa, cada llanto y anécdotas vividas.

A cada uno de los docentes que fueron parte de todo este aprendizaje.

A todos quienes estuvieron durante estos cuatro años acompañándome en todo momento, un millón de gracias

Gustavo Javier Acuña Mera

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE DE CONTENIDOS	V
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. Marco Teórico	12
1.1. Variable Independiente: “Inocuidad alimentaria”	12
1.2. Variable Dependiente: Mejora de la calidad total en el Restaurante “Resto Mar”	18
CAPÍTULO II	24
2. Diagnostico.....	24
2.1. Diseño Metodológico.....	24
2.2. Métodos de investigación	24
2.3. Técnicas e instrumentos	24
CAPÍTULO III	38
3. Diseño de la propuesta.....	38
3.1. Tema de la propuesta:	38
3.2. Antecedentes	38
3.3. Justificación.....	38
3.4. Objetivos	39
3.5. Desarrollo de la propuesta	39
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
Bibliografía	49
ANEXOS	51

RESUMEN

El proyecto de investigación se centra en la inocuidad alimentaria y su mejora mediante la implementación del Ciclo Deming (PHVA) en el restaurante “Resto Mar” de Bahía de Caráquez. Se evidenció un bajo nivel de conocimiento en inocuidad alimentaria entre el personal, la mayoría está dispuesta a capacitarse, reconociendo la importancia de este tema, se propone diseñar un plan de capacitación continuo, basado en Buenas Prácticas de Manufactura, APPCC y manejo adecuado de alimentos, enfocado en mejorar los procesos de inocuidad alimentaria mediante el Ciclo Deming (mejora continua o PHVA). Se propone capacitar al personal del restaurante Resto Mar para que tenga conocimientos en la correcta manipulación, almacenamiento y preparación de alimentos para garantizar estándares de higiene y seguridad alimentaria. La falta de conocimiento en normas de inocuidad afecta la calidad del servicio del restaurante. La investigación es de tipo cualitativo no experimental, se utilizó la encuesta como herramienta de diagnóstico para determinar las falencias que devienen de mejoras continuas, la formación constante y la creación de una cultura organizacional enfocada en la inocuidad que garantice alimentos seguros fortaleciendo la competitividad del restaurante.

Palabras Claves: inocuidad, alimentos, contaminación, mejora continua

SUMMARY

The research project focuses on food safety and its improvement through the implementation of the Deming Cycle (PHVA) in the “Resto Mar” restaurant in Bahía de Caráquez. A low level of knowledge in food safety among the staff was evident, the majority is willing to train, recognizing the importance of this issue, it is proposed to design a training plan, a continuous training plan, based on Good Manufacturing Practices, HACCP and proper food management, focused on improving food safety processes through the Deming Cycle (continuous improvement or PHVA). It is proposed to train the staff of the Resto Mar restaurant so that they have knowledge in the correct handling, storage and preparation of food to guarantee hygiene and food safety standards. The lack of knowledge of safety standards affects the quality of the restaurant's service. The research is qualitative, non-experimental, the survey was used as a diagnostic tool to determine the shortcomings that arise from continuous improvements, constant training and the creation of an organizational culture focused on safety that guarantees safe food, strengthening the competitiveness of the restaurant.

Keywords: safety, food, contamination, continuous improvement

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial uno de los problemas que más preocupa es la insalubridad alimentaria, factor que produce serios problemas en toda la población al consumir alimentos insalubres, que van provocando una serie de enfermedades y mala nutrición afectando de gran manera a niños, jóvenes y adultos. En los países de América latina y el Caribe esta urgencia emerge de la necesidad de implementar estrategias para ayudar a combatir estos problemas que se evidencian cada año. Según la OMS (Organización Mundial de la Salud 2020) cada año se enferman en el mundo unos 600 millones de personas 1 de cada 10 habitantes por ingerir alimentos contaminados y que 420.000 mueren por esta causa.

Según el Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (2018), la inocuidad tiene la peculiaridad esencial de analizar que los alimentos ingeridos no causen daño, siendo productos que deben pasar por varios procesos, medidas y condiciones para su almacenamiento y posteriormente para su preparación y consumo. En este contexto, se propone buscar estrategias, métodos o formas que sirvan para mejorar la calidad de los productos, su presentación, conservación y por ende la calidad de vida de los consumidores y clientes del restaurante Resto Mar de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2006) manifiesta que se debe tomar conciencia sobre la manipulación de alimentos, por ello la necesidad de plantear normas que vayan en función de la preparación adecuada más aún cuando es para brindar un servicio público.

En el Restaurante Resto Mar de la ciudad de Bahía de Caráquez llevan paso a paso cada una de los procesos que se requieren para una buena manipulación de los alimentos, desde su selección, compra, limpieza y refrigeración, para después ser preparados para el consumo de sus clientes, pero es necesario conocer todo a lo que se refiere sobre inocuidad alimentaria, manipulación y preparación de alimentos con la intención de brindar productos que cumplan con todos los estándares de higiene, así de esta manera garantizar que cada uno de los platos pueden ser consumidos con toda confianza.

CAPÍTULO I

1. Problema

¿De qué manera influye el desconocimiento de las normas de seguridad e inocuidad alimentaria en la calidad del servicio del Restaurante “Resto Mar” en Bahía de Caráquez?

2. Objeto

Inocuidad Alimentaria

3. Campo

Gastronomía

4. Objetivos

4.1 General

Proponer mediante un plan de capacitación a los manipuladores en temas de inocuidad alimentaria con énfasis en la mejora continua en los procesos de almacenamiento, manipulación y preparación de alimentos mediante el ciclo Deming (PHVA).

4.2 Objetivos específicos

- Determinar los fundamentos teóricos acerca de Inocuidad alimentaria y el ciclo Deming para mejorar la calidad de los alimentos.
- Diagnosticar la situación de los alimentos que son almacenados, manipulados y preparados para el consumo humano.
- Diseñar un manual de medidas necesarias para los procesos de almacenamiento, manipulación y preparación de alimentos de consumo humano con la aplicación del ciclo Deming.

5. Conceptualización de variables

7.1. Variable Independiente: Inocuidad alimentaria

Hace referencia al análisis de los productos que se consumen con regularidad, para que estos no produzcan algún efecto dañino al ser humano. Considerando

entonces que para su elaboración se aplicó las debidas precauciones para evitar la contaminación con varios tipos de elementos químicos.

La Organización de las Naciones Unidas (2016). La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

La Inocuidad alimentaria es uno de los procesos indispensables para una adecuada fabricación, acoplamiento y elaboración de productos que no provoque daño a quien lo consuma, considerando la necesidad de conocer como estos productos son conservados ya que afecta la inocuidad.

Ministerio de salud y Protección Social (2013) La inocuidad de los alimentos es la garantía de que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.

La importancia de la inocuidad en los alimentos radica en la forma apropiada de la manipulación, combinación y preparación de los insumos necesarios para una adecuada ingesta alimenticia, ya que dentro de los grupos básicos las propiedades nutricionales y organolépticas la inocuidad forma parte de un complemento de seguridad de protección al consumidor.

Organización Mundial de la Salud (2020) La inocuidad de los alimentos juega un papel fundamental a la hora de garantizar la seguridad de los alimentos en cada etapa de la cadena alimentaria: desde la producción hasta la cosecha, en el procesamiento, el almacenamiento, la distribución; hasta el final de la cadena, en la preparación y el consumo.

Es necesario tomar conciencia sobre la salud alimentaria, desde las pequeñas y grandes empresas a nivel mundial encargados de producir alimentos para el consumo humano para que se ejecuten medidas y prevenir consecuencias más agravantes.

Por ello, los Sistemas de inocuidad son instrumentos esenciales que permiten asegurar que los procedimientos y prácticas de productos para el consumo sean intachables y sanos, conociendo las amenazas que puedan ocasionar algún inconveniente con la inocuidad de alimentos en todas las fases con el objetivo de

reducir peligro para la salud.

Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (2020) Si los alimentos no son inocuos no puede haber seguridad alimentaria, y en un mundo donde la cadena de suministro de alimentos se ha vuelto más compleja, cualquier incidente adverso relativo a la inocuidad de los alimentos puede afectar negativamente a la salud pública, el comercio y la economía.

Donde la Cadena Alimenticia hace relación a las diferentes fases por la que atraviesa un alimento desde el momento que es obtenido desde la tierra, su elaboración, producción para ser consumido por las personas.

Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (2020). La cadena alimentaria comprende desde el campo, o producción primaria, hasta el consumidor final, pasando por la preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y/o suministro de los productos alimenticios. En cada una de estas etapas existe la responsabilidad de mantener el alimento en las mismas condiciones de inocuidad y aptos hasta el momento de su consumo.

Es ahí, cuando nos toca también enfrentarnos a los peligros que contienen ciertos alimentos, donde es necesario conocer el proceso de elaboración y producción de los alimentos es una de las maneras más eficaz para evitar contaminación y proteger de posibles efectos que estas pueden causar. Entre los peligros más comunes se puede encontrar:

Peligros físicos: Hace referencia a la aparición de elementos en los alimentos que puedan provocar lesiones.

Peligros químicos: Aquellos elementos tóxicos que provocan alergias, piel irritada e intoxicación.

Peligros Biológicos: Son aquellos que aparecen con la presencia de una serie de microorganismos como virus, bacterias y parásitos que se encuentran en el medio

ambiente o lugares de almacenamiento.

Por otro lado, las personas cada vez más consumen una serie de productos que al no ser bien elaborados y mal manipulados pueden acarrear consecuencias muy serias a la salud de la población. Por ello se pueden encontrar 3 tipos de contaminación:

- Contaminación primaria: Se desarrolla en el curso de la producción.
(Esesarte Gómez, 2002) Esta contaminación ya está implícita en el alimento, desde su producción, por el uso de contaminantes tanto sea en vegetales o carnes.

- Contaminación directa: En la manipulación de alimentos de una persona que se encuentra enferma.

(Esesarte Gómez, 2002) Se da por el manipulador muchos de los casos por no acatar los buenos hábitos del manipulador esto puede darse por el hecho de estornudar o toser sobre los productos manipulados o en peor de los casos tener una herida la cual no está cubierta correctamente y pueden contaminar al alimento.

- Contaminación cruzada: Ocurre cuando existe el contacto con varios productos entre crudos y cocidos.

(Esesarte Gómez, 2002) La contaminación cruzada es el traslado de bacterias de un área a otra área limpia, de tal forma que infectan un alimento o superficie. Ejemplo es cuando el manipulador da paso a un contacto entre un alimento crudo con un cocido el cual está listo para ser consumido

Garcinuño, (2012). El Código Alimentario Español define “alimento alterado” como todo aquel “que, durante su obtención, preparación, manipulación, transporte, almacenamiento o tenencia, y por causas no provocadas deliberadamente, sufre variaciones en sus caracteres organolépticos, composición química o valor nutritivo de tal forma que la aptitud para el consumo queda anulada o disminuida, aunque permanezca inocuo”. Como se desprende de la definición, un alimento alterado puede ser inocuo, pero no apto para el consumo. Por el contrario, también puede suceder que un

alimento con unas propiedades sensoriales y nutricionales adecuadas represente un riesgo para la salud pública.

Dentro de estos procesos también se encuentran las vías de contaminación de alimentos, como se señala a continuación:

Vectores: Encargados de transferir enfermedades en el ser humano mediante bacterias, parásitos o virus.

Organización de la Naciones Unidas (2016). Los principales vectores que contaminan los alimentos son las aves, moscas, cucarachas, ratas o ratones y hormigas. Estos transportan los microorganismos y contaminan los alimentos, por lo tanto, es indispensable que en los lugares que se manipulan alimentos se cuente con un programa de control de plagas.

Organización Mundial de la Salud (2020). Cada año se registran más de 700 000 muertes por enfermedades como el paludismo, el dengue, la esquistosomiasis, la tripanosomiasis africana humana, la leishmaniasis, la enfermedad de Chagas, la fiebre amarilla, la encefalitis japonesa y la oncocercosis.

Cabe recalcar que la basura es el espacio donde se almacenan aquellos residuos que ya no sirven y no se utilizan, esto al tener contacto con ciertos alimentos provoca una contaminación perjudicando en gran manera la salud de los ciudadanos.

Organización Mundial de la salud (2020). La basura en el lugar de preparación o almacenamiento de los alimentos representa un medio de cultivo ideal para el desarrollo de los microorganismos y la presencia de plagas.

La Organización Mundial de la Salud (2017) señala que, en países menos desarrollados, las ETA (enfermedades transmitidas por alimentos) son la principal causa de enfermedad y muerte, asociadas a una carga socioeconómica significativa.

Todas las enfermedades se las determina cuando las personas consumen algún alimento que no se encuentra en buen estado, por la forma como ha sido preparado, desde el agua utilizada para su proceso y el medio donde estos han sido elaborados, y presentan síntomas de hipersensibilidad a cualquier tipo de alimento.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos son generalmente de carácter infeccioso o tóxico y son causadas por bacterias, virus o parásitos que penetran en el organismo a través del agua o alimentos contaminados (Ministerio de Salud Pública 2021).

Ministerio de Salud Pública (2021) La salmonelosis es causada por la bacteria Salmonella y es una de las enfermedades de transmisión alimentaria más comunes. Anualmente afecta a decenas de millones de personas de todo el mundo y provoca más de cien mil muertes.

7.2. Variable Dependiente: Mejora de la calidad total en el Restaurante “Resto Mar”

El origen del Ciclo Deming nace en el año 1950, con la intención de lograr una mejora continua en el rendimiento económico de las empresas mediante pasos esenciales, también conocido como Círculo PDCA en relación a la letra de inicio de Planificar, Hacer, Verificar y actuar, creado por W. Edwards Deming, preocupado por renovar los diferentes procesos que aprobaron de manera muy satisfactoria por varias compañías de esa época.

El ciclo Deming se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo es un instrumento que se enfoca en la solución de problemas y el mejoramiento continuo, por medio de un diagnóstico inicial, se identifican las fallas para mejorar comparando los planes con los resultados, luego se analiza el resultado no deseado se replantea un nuevo diseño de medidas que anulen el problema y no vuelva a repetirse y conseguir un resultado aceptable. Lo cual permite crecer sistemáticamente basándose en la mejora continua y la innovación (UMNG, 2019,

pág. 3.2)

Dentro de los objetivos planteados por este Ciclo consiste en: Mejorar los diferentes procesos y cambios positivos, desde la búsqueda para resolver problemas, la toma de decisión oportuna, innovar constantemente, ser flexible y ágil ante los varios procesos y con todo eso mejorar la calidad de los productos.

Allayca (2022) El ciclo Deming se divide en cuatro etapas, hacer verificar y actuar con el que debe de contar una empresa en cada uno de sus procesos productivos, donde el principal objetivo de este ciclo Deming es identificar fallas y solucionar problemas y que estos problemas no vuelvan a repetirse para así conseguir resultados que den la mejora continua y la innovación.

El ciclo Deming provee un marco útil para implementar y evaluar proyectos de calidad y se ha utilizado ampliamente en diversas organizaciones para la mejora de procesos: desde la industria productiva, hasta servicios como la salud y la educación (Chen, 2012)

La aplicación de este ciclo consiste en 4 pasos cíclicos que a continuación se detallan:

Planificar: Conocer el problema que existe con un tema en concreto, proponer actividades y objetivos para encontrar un resultado implementando mejores recursos para lograrlo.

Hacer: Implementando la planificación se hace una transformación con datos concretos sobre el proceso que se está realizando, siguiendo de manera muy rigurosa para poder lograrlo.

Evaluación: Momento de comparar las actividades y los resultados obtenido con los objetivos trazados, para luego analizar y evaluar muy minuciosamente el producto obtenido, identificando si dio resultado.

Acción: Tiempo de tomar la mejor decisión dependiendo de la evaluación realizada, para poder realizar los cambios apropiados para la mejora continua.

Sistema Nacional de Información (2020). El nombre del ciclo PDCA (o ciclo

PHVA) viene de las siglas: planificar, hacer, verificar y actuar, en inglés: plan, do, check, act. También es conocido como ciclo de mejora continua o círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales, otros).

Borrego (2009) menciona que el Ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la mejora continua de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Dentro de cada uno de los pasos se puede identificar algunas actividades a llevar a cabo como el mejoramiento continuo que es una incesante búsqueda de problemas y sus soluciones. Por lo cual se debe de considerar el concepto fundamental del ciclo que es que nunca termina. Para poder utilizarlo en realidad no se necesitan muchos requisitos. Muchas veces el mismo Dr. Deming usaba una servilleta y una pluma para poder explicárselo a sus alumnos. Si bien se puede caer en la tentación de decir “que la herramienta no presenta un grado de dificultad alto”, no por eso significa que la herramienta no sea poderosa (Maldonado, 2015, pág. 5).

Las ventajas de la aplicación de este ciclo es buscar la mejora continua en cualquier aspecto de la empresa, da la oportunidad de conocer las falencias y corregirlas en tiempo real.

Siendo el momento adecuado para tomar las decisiones más apropiadas dependiendo los datos obtenidos al saber el rendimiento logrado para mejorar la calidad de los productos.

Por lo tanto, al realizar cambios oportunos y adecuados servirá de gran agrado y satisfacción del cliente al obtener un producto de excelente calidad.

Esto permitirá mejorar la calidad en los diferentes procesos de los productos y abaratar gastos y superar la rentabilidad. Por lo consiguiente promueve una cultura de calidad en la organización al presentar nuevos y mejores productos.

Diseño Metodológico

Población

Es el conjunto de personas que serán parte del proceso de investigación, con singularidades determinadas. Arias (2006), define a la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por los problemas y objetivos de estudio”. Por lo tanto, la población está conformada por 1 propietario, 1 administrador y 6 empleados

5.1 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población, que hace referencia al grupo de individuos a quienes se les va a aplicar los instrumentos elaborados, donde se obtuvo un resultado para el presente estudio (Neptalí, 2016).

Por lo tanto, la muestra será la misma de la población conformada por 1 propietario, 1 administrador y 6 empleados

6. Métodos de investigación

9.1 Investigación aplicada

Hace referencia a la solución de problemas específicos que se desarrollen en un campo determinado y que afecta a un contexto. Huairé (2019), tipo de investigación cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables.

9.2 Investigación descriptiva

Este tipo de investigación describe las peculiaridades de la población de estudio. Guevara et al. (2020) “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.

10. Técnicas e instrumentos

10.1 Entrevista

Es una técnica que consiste en un conversatorio con una o varias personas con la intención de identificar el grado de conocimiento sobre un tema específico, con un cuestionario de preguntas abiertas.

Sampieri (2018), argumentan la importancia de la entrevista, de la manera siguiente: “En oportunidades el investigador requiere de datos sobre el objeto de estudio que, a través de la observación, son imposibles de obtener, ya que responden a ideas, sentimientos, opiniones, valores, todos de carácter subjetivo”

La entrevista se realizará a propietario, administrador y personal de cocina del Restaurante Resto Mar, la misma que estará conformada por un cuestionario abierto de 8 preguntas para identificar el grado de conocimiento sobre Inocuidad alimentaria mediante el ciclo Deming.

10.2 Encuesta

Técnica que consiste en obtener una información mediante un cuestionario con opciones de respuestas múltiples que se les aplica a sujetos de estudio involucrados. Sampieri (2018), técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

La encuesta se realizará a las 8 personas involucradas en el servicio y manipuladores de alimentos del Restaurante Resto Mar, la misma que será un cuestionario de 8 preguntas con opciones de respuestas para identificar datos sobre Inocuidad alimentaria mediante el ciclo Deming.

10.3 Guía de observación

Instrumento que permite al investigador observar la realidad del contexto de estudio. Arias (2020), la guía o ficha de observación se utiliza cuando el investigador quiere medir, analizar o evaluar un objetivo en específico; es decir, obtener información de dicho objeto. Se puede aplicar para medir situaciones extrínsecas e intrínsecas de las personas; actividades, emociones.

1. Marco Teórico

1.1. Variable Independiente: “Inocuidad alimentaria”

Hace referencia al análisis de los productos que se consumen con regularidad, para que estos no produzcan algún efecto dañino al ser humano. Considerando entonces que para su elaboración se aplicó las debidas precauciones para evitar la contaminación con varios tipos de elementos químicos.

La Organización de las Naciones Unidas (2016). La garantía de que los alimentos no causarían daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

La Inocuidad alimentaria es uno de los procesos indispensables para una adecuada fabricación, acoplamiento y elaboración de productos que no provoque daño a quien lo consuma, considerando la necesidad de conocer como estos productos son conservados ya que afecta la inocuidad.

Es necesario tomar conciencia sobre la salud alimentaria, desde las pequeñas y grandes empresas a nivel mundial encargados de producir alimentos para el consumo humano para que se ejecuten medidas y prevenir consecuencias más agravantes.

Por ello, los Sistemas de inocuidad son instrumentos esenciales que permiten asegurar que los procedimientos y prácticas de productos para el consumo sean intachables y sanos, conociendo las amenazas que puedan ocasionar algún inconveniente con la inocuidad de alimentos en todas las fases con el objetivo de reducir peligro para la salud.

La Cadena Alimenticia hace relación a las diferentes fases por la que atraviesa un alimento desde el momento que es obtenido desde la tierra, su elaboración, producción para ser consumido por las personas.

Para analizar la realidad que se enfrenta la población al consumir ciertos alimentos, es necesario conocer el proceso de elaboración y producción de los mismos, siendo una de las maneras más eficaz para evitar contaminación y proteger de posibles efectos que estas pueden causar. Entre los peligros más comunes se puede encontrar:

- Peligros físicos: Hace referencia a la aparición de elementos en los alimentos que puedan provocar lesiones.
- Peligros químicos: Aquellos elementos tóxicos que provocan alergias, piel irritada e intoxicación.
- Peligros Biológicos: Son aquellos que aparecen con la presencia de una serie de microorganismos como virus, bacterias y parásitos que se encuentran en el medio ambiente o lugares de almacenamiento.

Por otro lado, las personas cada vez más consumen una serie de productos que al no ser bien elaborados y mal manipulados pueden acarrear consecuencias muy serias a la salud de la población. Por ello se pueden encontrar 3 tipos de contaminación:

- Contaminación primaria: Se desarrolla en el curso de la producción.
- Contaminación directa: En la manipulación de alimentos de una persona que se encuentra enferma.
- Contaminación cruzada: Ocurre cuando existe el contacto con varios productos entre crudos y cocidos.

Garcinuño, (2012). El Código Alimentario Español define “alimento alterado” como todo aquel “que, durante su obtención, preparación, manipulación, transporte, almacenamiento o tenencia, y por causas no provocadas deliberadamente, sufre variaciones en sus caracteres organolépticos, composición química o valor nutritivo de tal forma que la aptitud para el consumo queda anulada o disminuida, aunque permanezca inocuo”. Como se desprende de la definición, un alimento alterado puede ser inocuo, pero no apto para el consumo. Por el contrario, también puede

sucedan que un alimento con unas propiedades sensoriales y nutricionales adecuadas represente un riesgo para la salud pública.

Dentro de estos procesos también se encuentran las vías de contaminación de alimentos, como se señala a continuación:

- Vectores: Encargados de transferir enfermedades en el ser humano mediante bacterias, parásitos o virus.

Cabe recalcar que la basura es el espacio donde se almacenan aquellos residuos que ya no sirven y no se utilizan, esto al tener contacto con ciertos alimentos provoca una contaminación perjudicando en gran manera la salud de los ciudadanos.

Todas las enfermedades se las determina cuando las personas consumen algún alimento que no se encuentra en buen estado, por la forma como ha sido preparado, desde el agua utilizada para su proceso y el medio donde estos han sido elaborados, y presentan síntomas de hipersensibilidad a cualquier tipo de alimento.

1.1.1. Que es la inocuidad de los alimentos

La inocuidad de los alimentos puede definirse como el conjunto de condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud.

En los últimos años se ha avanzado en la sensibilización acerca de la importancia de la inocuidad teniendo en cuenta toda la cadena alimentaria, puesto que se considera que algunos problemas pueden tener su origen en la producción primaria, es decir en la finca, y se transfiere a otras fases como el procesamiento, el empaque, el transporte, la comercialización y aún la preparación del producto y su consumo. (Social, 2025)

1.1.2. Normativas y regulaciones de inocuidad alimentaria

Las normativas y regulaciones de inocuidad alimentaria son un conjunto de reglas y procedimientos establecidos por autoridades gubernamentales y organizaciones internacionales para garantizar que los alimentos sean seguros para el consumo humano. Estas medidas buscan controlar y minimizar los riesgos asociados a la producción, procesamiento, distribución y consumo de alimentos, protegiendo así la salud pública.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la aplicación de normas, directrices y códigos de prácticas a lo largo de la cadena de suministro alimentario garantiza que los alimentos sean inocuos y aptos para el consumo humano".

Estas regulaciones abarcan diversos aspectos, incluyendo:

Higiene en la producción y manipulación de alimentos: Estableciendo prácticas adecuadas para prevenir la contaminación.

Control de contaminantes y aditivos: Regulando las sustancias permitidas y sus límites.

Etiquetado y trazabilidad: Asegurando que los consumidores reciban información veraz sobre los productos y que se pueda rastrear el origen de los alimentos en caso de incidentes.

La implementación efectiva de estas normativas es esencial para mantener la confianza de los consumidores y promover prácticas comerciales justas en el mercado alimentario. (OMS/FAO, s.f.)

1.1.3. Manipulación e higiene de los alimentos

La manipulación e higiene de los alimentos se refiere al conjunto de prácticas y condiciones necesarias para garantizar que los alimentos sean seguros para el consumo humano, previniendo la contaminación y la proliferación de microorganismos patógenos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la higiene alimentaria abarca todas las medidas que deben estar presentes en las

etapas de producción, almacenamiento, transformación, transporte, conservación y preparación de los alimentos para asegurar su salubridad. (Navarra., s.f.)

Estas prácticas incluyen, entre otras, el lavado adecuado de manos, la limpieza de superficies y utensilios, la correcta cocción y conservación de los alimentos, y la prevención de la contaminación cruzada. Una manipulación inadecuada puede conducir a enfermedades transmitidas por alimentos, como señala la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA): "Las enfermedades transmitidas por alimentos son causadas por la presencia de objetos, productos químicos o microorganismos extraños y nocivos que pueden contaminar los alimentos". (HYGIENE)

Por lo tanto, es esencial que todas las personas involucradas en la cadena alimentaria, desde la producción hasta el consumo, sigan estrictamente las normas de higiene y manipulación para garantizar la seguridad alimentaria y proteger la salud pública.

1.1.4. Trazabilidad en la cadena de suministro

La **trazabilidad en alimentos** es el proceso que permite identificar y rastrear cada paso del recorrido de un alimento a lo largo de la cadena de suministro, desde su origen (producción primaria) hasta el consumidor final. Este sistema asegura que los alimentos sean seguros, cumplan con las normativas vigentes y permitan una respuesta rápida en caso de incidentes de seguridad alimentaria.

"La trazabilidad en el sector alimentario no solo garantiza la calidad y la seguridad del producto, sino que también es una herramienta clave para la gestión de riesgos, permitiendo la localización y retiro efectivo de productos en caso de incidentes." (European Food Safety Authority, 2021)

1.1.5. Evaluación y de normas de APPCC (Análisis de peligro y puntos críticos de control)

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un sistema internacionalmente reconocido para gestionar la seguridad alimentaria, que se

centra en identificar, evaluar y controlar peligros significativos en la producción de alimentos.

Este sistema se basa en siete principios fundamentales:

- Realizar un análisis de peligros: Identificar los posibles riesgos biológicos, químicos o físicos en cada etapa de la producción alimentaria.
- Determinar los puntos críticos de control (PCC): Establecer las etapas donde se pueden aplicar controles esenciales para prevenir o eliminar los peligros.
- Establecer límites críticos: Definir parámetros específicos que deben cumplirse en cada PCC para garantizar la seguridad del alimento.
- Establecer un sistema de vigilancia: Implementar procedimientos para monitorear los PCC y asegurar que se mantienen dentro de los límites críticos.
- Establecer medidas correctivas: Definir acciones a tomar cuando la vigilancia indique una desviación en un PCC.
- Establecer procedimientos de verificación: Aplicar métodos para confirmar que el sistema APPCC funciona eficazmente.
- Establecer un sistema de documentación y registros: Mantener registros precisos de todos los procedimientos y controles implementados.

La aplicación del APPCC es obligatoria en muchos países, incluyendo la Unión Europea, donde el Reglamento (CE) No 853/2004 sobre higiene de los productos alimenticios establece que los operadores de empresas alimentarias deben crear, aplicar y mantener procedimientos basados en los principios del APPCC. (Alimentaria, 2025)

1.1.6. Educación y conciencia sobre la inocuidad alimentaria

La educación y conciencia sobre la inocuidad alimentaria se refieren al proceso de informar y sensibilizar a individuos y comunidades sobre la importancia de mantener prácticas que aseguren la seguridad de los alimentos desde su producción hasta su consumo. Este enfoque busca prevenir enfermedades transmitidas por alimentos y promover hábitos que garanticen la calidad y salubridad de los productos alimenticios.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), la educación en seguridad alimentaria implica "facilitar formación/instrucción e información coherente, precisa y accesible sobre la alimentación, los productos alimenticios y los procesos de fabricación desde la edad más temprana posible" (Critica, 2019)

1.2. Variable Dependiente: Mejora de la calidad total en el Restaurante “Resto Mar”

El origen del Ciclo Deming nace en el año 1950, con la intención de lograr una mejora continua en el rendimiento económico de las empresas mediante pasos esenciales, también conocido como Círculo PDCA en relación a la letra de inicio de Planificar, Hacer, Verificar y actuar, creado por W. Edwards Deming, preocupado por renovar los diferentes procesos que aprobaron de manera muy satisfactoria por varias compañías de esa época.

Dentro de los objetivos planteados por este Ciclo consiste en: Mejorar los diferentes procesos y cambios positivos, desde la búsqueda para resolver problemas, la toma de decisión oportuna, innovar constantemente, ser flexible y ágil ante los varios procesos y con todo eso mejorar la calidad de los productos.

Allayca (2022) El ciclo Deming se divide en cuatro etapas, planificar, hacer verificar y actuar con el que debe de contar una empresa en cada uno de sus procesos productivos, donde el principal objetivo de este ciclo Deming es identificar

fallas y solucionar problemas y que estos problemas no vuelvan a repetirse para así conseguir resultados que den la mejora continua y la innovación.

La aplicación de este ciclo consiste en 4 pasos cíclicos que a continuación se detallan:

Planificar: Conocer el problema que existe con un tema en concreto, proponer actividades y objetivos para encontrar un resultado implementando mejores recursos para lograrlo.

Hacer: Implementando la planificación se hace una transformación con datos concretos sobre el proceso que se está realizando, siguiendo de manera muy rigurosa para poder lograrlo.

Evaluación: Momento de comparar las actividades y los resultados obtenidos con los objetivos trazados, para luego analizar y evaluar muy minuciosamente el producto obtenido, identificando si dio resultado.

Acción: Tiempo de tomar la mejor decisión dependiendo de la evaluación realizada, para poder realizar los cambios apropiados para la mejora continua.

Sistema Nacional de Información (2020). El nombre del ciclo PDCA (o ciclo PHVA) viene de las siglas: planificar, hacer, verificar y actuar, en inglés: plan, do, check, act. También es conocido como ciclo de mejora continua o círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales, otros).

Las ventajas de la aplicación de este ciclo es buscar la mejora continua en cualquier aspecto de la empresa, da la oportunidad de conocer las falencias y corregirlas en tiempo real.

Siendo el momento adecuado para tomar las decisiones más apropiadas dependiendo los datos obtenidos al saber el rendimiento logrado para mejorar la

calidad de los productos. Por lo tanto, al realizar cambios oportunos y adecuados servirá de gran agrado y satisfacción del cliente al obtener un producto de excelente calidad.

Esto permitirá mejorar la calidad en los diferentes procesos de los productos y abaratar gastos y superar la rentabilidad. Por lo consiguiente promueve una cultura de calidad en la organización al presentar nuevos y mejores productos.

1.2.1. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un indicador que refleja el nivel de contento de los consumidores respecto a los productos y servicios que ofrece una empresa. Factores como la rapidez, precisión y amabilidad influyen en esta percepción.

De acuerdo con el Zendesk Benchmark, Bélgica, Noruega y Nueva Zelanda lideran en niveles de satisfacción, mientras que compañías en Indonesia, Vietnam e India aún enfrentan desafíos para lograr la felicidad de sus clientes.

En cuanto a la satisfacción del cliente, los sectores de turismo, publicidad y telecomunicaciones destacan por haber mejorado significativamente la experiencia de sus usuarios. ¿Su clave? Un profundo conocimiento de sus clientes y la habilidad para ofrecer experiencias personalizadas, creativas y sin complicaciones.

Para ponerlo en perspectiva, el 70% de los consumidores desea recibir comunicaciones personalizadas de las empresas. Además, un estudio de Accenture reveló que la mitad de los usuarios considera útiles los mensajes enviados por las marcas del sector turístico.

Lo positivo es que cualquier empresa, sin importar su rubro, puede aplicar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de sus clientes. (S/N, 2023)

1.2.2. Ciclo Deming (PHVA) aplicado a la Calidad del servicio

El Ciclo Deming, también conocido como Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), es una metodología de mejora continua que se aplica ampliamente en la gestión de la calidad del servicio. Este enfoque, desarrollado por el estadístico

estadounidense William Edwards Deming, propone una secuencia cíclica de cuatro etapas para optimizar procesos y garantizar la satisfacción del cliente.

1. Planificar (Plan): En esta fase, se identifican las oportunidades de mejora en el servicio y se establecen objetivos claros. Se analizan las necesidades y expectativas de los clientes, y se diseñan estrategias para satisfacerlas. Es fundamental realizar un diagnóstico preciso de la situación actual para definir acciones efectivas.
2. Hacer (Do): Consiste en implementar las acciones planificadas en la etapa anterior. Se llevan a cabo las mejoras propuestas en los procesos de servicio, asegurando que el personal esté adecuadamente capacitado y que los recursos necesarios estén disponibles. Es recomendable iniciar con pruebas piloto para evaluar la efectividad de las acciones antes de una implementación a gran escala. (Martins, 2024)
3. Verificar (Check): En esta etapa, se evalúan los resultados obtenidos tras la implementación. Se comparan los resultados reales con los objetivos establecidos para determinar si las acciones han sido efectivas. Se utilizan indicadores de desempeño y se analizan las desviaciones para identificar áreas que requieren ajustes. (Mecalux, s.f.)
4. Actuar (Act): Finalmente, se toman decisiones basadas en la evaluación realizada. Si los resultados son satisfactorios, se estandarizan las mejoras y se incorporan de manera permanente en los procesos de servicio. Si no se alcanzaron los objetivos, se analizan las causas y se reinicia el ciclo con nuevas estrategias. (Dropbox, s.f.)

1.2.3. Calidad de los alimentos

Desde la perspectiva del consumidor, la calidad alimentaria puede variar según las prioridades individuales. Generalmente, se consideran productos de calidad aquellos que son visualmente atractivos y tienen un buen sabor. Sin embargo, también se pueden tener en cuenta factores como el origen del producto, el método de producción empleado o su contenido en vitaminas. (Grau, 2023)

En el ámbito de la producción y comercialización, la calidad alimentaria implica el cumplimiento de normativas y estándares establecidos por las autoridades competentes. Esto garantiza que los alimentos sean seguros, nutritivos y de alta calidad, protegiendo así la salud de los consumidores y asegurando la confianza en los productos disponibles en el mercado. (Ministerio de Agricultura, s.f.)

1.2.4. Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos es un proceso integral que se enfoca en la planificación, organización, dirección y control de las actividades relacionadas con el personal de una organización. Su objetivo principal es asegurar que la empresa cuente con el talento adecuado para alcanzar sus metas, promoviendo el desarrollo y bienestar de los empleados. Entre sus funciones destacan el reclutamiento y selección de personal, la capacitación y desarrollo, la gestión del desempeño, la administración de compensaciones y beneficios, y el mantenimiento de relaciones laborales positivas. (Aleixandre, 2023)

1.2.5. Gestión de los servicios, enfocados a la calidad total

La gestión de la calidad total es una estrategia empresarial que busca la mejora continua de todos los procesos y la satisfacción plena del cliente. Esta filosofía implica que todos los miembros de la organización participen activamente en la identificación y resolución de problemas, promoviendo una cultura de calidad en cada nivel de la empresa. Según Economipedia, la gestión de la calidad total se enfoca en estudiar y valorar el concepto de calidad en cada fase del proceso de producción, con el objetivo de mejorar constantemente los bienes y servicios ofrecidos y lograr una mayor satisfacción del cliente. (Galán, 2021)

Esta estrategia se basa en principios fundamentales como la orientación al cliente, el liderazgo efectivo, la participación de todos los empleados, el enfoque en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con los proveedores. La implementación de la gestión de la calidad total permite a las empresas ofrecer productos y servicios de alta calidad,

aumentar la satisfacción del cliente y reducir costos operativos al minimizar el desperdicio de recursos. (Ortega, 2023)

CAPÍTULO II

2. Diagnostico

2.1. Diseño Metodológico

2.1.1. Población

Es el conjunto de personas que serán parte del proceso de investigación, con singularidades determinadas. Esta queda delimitada por los problemas y objetivos de estudio” Arias (2006). Por lo tanto, la población está conformada por ocho (8) colaboradores de ellos son un (1) propietario, un (1) administrador y seis (6) empleados, de estos últimos cuatro (4) manipuladores.

2.1.2. Muestra

(Neptalí, 2016), La muestra es un subconjunto representativo de la población. La misma será el 100% de la población representado por todo el universo estadístico, está la constituyen un (1) propietario, un (1) administrador y seis (6) empleados, de estos últimos cuatro (4) manipuladores.

2.1.3. Métodos de investigación

2.1.4. Investigación aplicada

Hace referencia a la solución de problemas específicos que se desarrollen en un campo determinado y que afecta a un contexto.

2.1.5. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación describe las peculiaridades de la población de estudio. Guevara et al. (2020) “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Entrevista

Es una técnica que consiste en un conversatorio con una o varias personas con la intención de identificar el grado de conocimiento sobre un tema específico, con un cuestionario de preguntas abiertas. La entrevista se realizará a propietario y administrador del Restaurante Resto Mar, la misma que estará conformada por un cuestionario abierto de 8 preguntas para identificar el grado de conocimiento sobre Inocuidad alimentaria mediante el ciclo Deming.

2.2.2. Encuesta

Técnica que consiste en obtener una información mediante un cuestionario con opciones de respuestas. La encuesta se realizará a los 8 personas que forman el personal de servicio y cocina del Restaurante Resto Mar de la ciudad de Bahía de Caráquez, la misma que será un cuestionario de 8 preguntas con opciones de respuestas para identificar datos sobre Inocuidad alimentaria mediante el ciclo Deming.

2.2.3. Guía de observación

Instrumento que permite al investigador observar la realidad del contexto de estudio. Arias (2020), la guía o ficha de observación se utiliza cuando el investigador quiere medir, analizar o evaluar un objetivo en específico; es decir, obtener información de dicho objeto. Se puede aplicar para medir situaciones extrínsecas e intrínsecas de las personas; actividades, emociones.

La encuesta (**Anexo 1**), se aplica al toda la población objeto de estudio representado por el 100% que se considera todo el universo estadístico, integrado por ocho (8) colaboradores. El instrumento se presenta en forma de cuestionario de ocho preguntas semi estructuradas con siete cerradas y una abierta

2.2.4. Análisis e interpretación de los resultados

Contabilizados los datos se realizó el diagnóstico y la interpretación, se evidenció que todas las personas contestaron en torno a los porcentajes las preguntas que se le aplicaron en el instrumento.

Figura 1: Distribución de género en los encuestados

1. Sexo (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

En la muestra analizada, se observa una mayor representación del sexo masculino, con un 63% del total de participantes, mientras que el sexo femenino representa el 38%. No se registraron respuestas en la categoría "Otro".

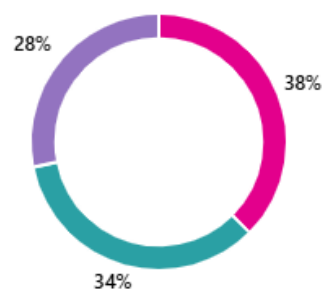
Este resultado indica una clara predominancia de hombres en la encuesta, lo que podría influir en la perspectiva general reflejada en los datos. La distribución de género en este caso no es equitativa, ya que los hombres superan a las mujeres por una diferencia de aproximadamente el 25%.

Este desequilibrio podría estar relacionado con la naturaleza del grupo encuestado, la temática abordada en la encuesta o la accesibilidad de la misma a ciertos sectores de la población. En investigaciones sociales o de consumo, una diferencia tan marcada puede influir en los resultados al reflejar principalmente las percepciones y experiencias de un grupo dominante. Sería recomendable, en futuras evaluaciones, buscar un equilibrio de género para obtener una representación más diversa y completa.

Figura 2: Distribución de la edad

2. Seleccione su rango de edad

● Menor de 18	0
● 18 a 30	12
● 31 a 50	11
● 51 en adelante	9



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

El grupo etario con mayor representación en esta muestra es el de 18 a 30 años, con un 38% del total de encuestados. Le sigue de cerca el grupo de 31 a 50 años, con un 34%, mientras que el segmento de personas mayores de 51 años representa el 28%. No se registraron respuestas de personas menores de 18 años, lo que indica una ausencia total de participación juvenil.

Este patrón sugiere que la muestra está compuesta mayoritariamente por adultos jóvenes y de mediana edad, quienes juntos representan el 72% del total. La baja representación de personas menores de edad podría deberse a la temática abordada en la encuesta, la metodología de recolección de datos o la accesibilidad de la muestra a este grupo demográfico.

El hecho de que los mayores de 51 años constituyan casi un tercio de los encuestados (28%) es un indicio de diversidad en la edad, aunque los resultados tienden a concentrarse en los adultos más jóvenes. Esta distribución puede influir en la percepción y respuestas de la encuesta, ya que diferentes generaciones tienden a tener distintas perspectivas, experiencias y valores. Sería interesante evaluar si este patrón refleja la población objetivo o si fue resultado de un sesgo en la recolección de datos.

Figura 3: Nivel de educación.

3. Nivel Escolar (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

El nivel educativo de los encuestados muestra una clara tendencia hacia un perfil más académico, ya que la mayoría (57%) posee formación universitaria. Un 29% reporta haber alcanzado el nivel de bachillerato, mientras que solo una persona, equivalente al 14%, ha cursado hasta la secundaria. No se registraron respuestas en la categoría de educación primaria.

Estos resultados reflejan una muestra con un nivel educativo elevado, lo que podría influir en la forma en que se interpretan y procesan las preguntas de la encuesta. Un mayor nivel educativo suele estar asociado con un mayor acceso a información, habilidades analíticas y disposición para participar en encuestas o investigaciones.

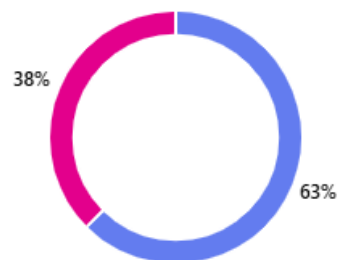
Sin embargo, la falta de representación de personas con educación básica o sin estudios podría limitar la diversidad en las perspectivas obtenidas. Si la temática de la encuesta busca opiniones generales de la población, este sesgo educativo debería ser considerado para evitar conclusiones sesgadas.

Además, la predominancia de personas con formación universitaria podría reflejar un acceso a herramientas tecnológicas o plataformas digitales donde se realizó la encuesta, ya que las personas con mayor formación académica suelen estar más familiarizadas con estos medios.

Figura 4: Experiencia laboral.

4. Experiencia en el puesto (0 punto)

● Entre 2 y 4	5
● Entre 5 y 7	3
● Entre 8 y 10	0
● Más de 12 años	0



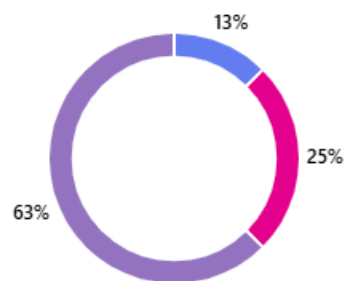
Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

La gráfica muestra que la mayoría de las personas tienen entre 2 y 4 años de experiencia en el puesto, representando el 63% (5 personas), mientras que un 38% (3 personas) cuenta con entre 5 y 7 años de experiencia. No hay participantes con experiencia entre 8 y 10 años o más de 12 años, lo que refleja una predominancia de experiencia media-baja en este grupo.

Figura 5: Conocimiento sobre la inocuidad.

5. ¿Conoce usted que es la inocuidad alimentaria? (0 punto)

● Totalmente en desacuerdo	1
● En desacuerdo	2
● Neutral	0
● De acuerdo	5
● Completamente de acuerdo	0



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

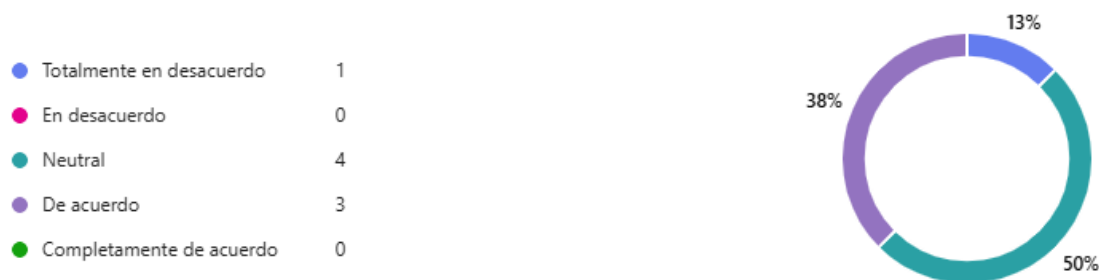
La mayoría de los encuestados, un 63%, respondió que están de acuerdo con conocer el concepto de inocuidad alimentaria, lo cual indica un buen nivel de comprensión general sobre este término. Sin embargo, un 25% de los participantes señaló estar en desacuerdo, lo que sugiere que existe una porción significativa de personas que no entienden completamente qué implica la inocuidad alimentaria.

Además, un 13% está totalmente en desacuerdo, reforzando que existe un grupo minoritario que podría desconocer o malinterpretar este concepto.

El hecho de que ninguna persona seleccionara la opción "neutral" o "completamente de acuerdo" sugiere que los participantes tienen opiniones definidas, aunque no existe un consenso absoluto. Esto podría indicar una necesidad de educación adicional o talleres de capacitación para aclarar dudas relacionadas con la inocuidad alimentaria.

Figura 6: La mercancía se puede usar de manera directa.

6. ¿Las mercancías de los mercados populares se pueden utilizar de manera directa en la elaboración de alimentos? (0 = Nunca, 1 = Poco, 2 = Bastante, 3 = Mucho, 4 = Siempre)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

En esta pregunta, la mayoría de los encuestados (50%) se posicionaron como "neutrales", lo cual puede reflejar incertidumbre o falta de conocimiento sobre si las mercancías de mercados populares son seguras para su uso directo en la preparación de alimentos. Un 38% estuvo de acuerdo con esta afirmación, lo cual podría interpretarse como una percepción positiva hacia los mercados populares y la confianza en los productos que se venden allí.

Sin embargo, un 13% seleccionó "totalmente en desacuerdo", sugiriendo que hay personas que consideran que no se deben usar estos productos sin controles previos. El hecho de que nadie haya seleccionado "en desacuerdo" o "completamente de acuerdo" refuerza la idea de que los participantes no tienen una opinión completamente polarizada sobre este tema.

La división de respuestas podría estar influenciada por el nivel de confianza en las prácticas de higiene de los mercados populares o por experiencias personales con los productos que se comercializan allí. Esto sugiere que sería útil realizar campañas informativas o controles de calidad más visibles para reforzar la confianza en estos productos.

Figura 7: Necesidad de aplicar normas de seguridad.

7. ¿Considera usted necesario aplicar normas de seguridad alimentaria en la recepción de las mercancías? (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

El 75% de los encuestados (combinando "de acuerdo" y "completamente de acuerdo") cree que es necesario aplicar normas de seguridad alimentaria en la recepción de mercancías. Esto demuestra un alto nivel de conciencia sobre la importancia de implementar controles en esta etapa clave de la cadena alimentaria. Sin embargo, un 13% se mantiene neutral y otro 13% está en desacuerdo, lo que indica que aún hay personas que no consideran esenciales estas medidas o que no están completamente informadas sobre su importancia.

La ausencia de respuestas en la categoría "totalmente en desacuerdo" indica que, al menos, todos los encuestados reconocen algún nivel de relevancia de las normas de seguridad alimentaria. Esto podría ser un punto de partida para enfocar esfuerzos educativos hacia los grupos que se mantienen neutrales o en desacuerdo, destacando los beneficios específicos de estas medidas para garantizar la calidad y seguridad de los productos.

Figura 8: Capacidad de detectar alimentos.

8. ¿Usted está en capacidad de detectar cuando un alimento NO es apto para el consumo humano? (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

Este gráfico muestra que una mayoría significativa de los encuestados (75%, sumando las respuestas "de acuerdo" y "completamente de acuerdo") se sienten seguros de tener la capacidad de detectar alimentos que no son aptos para el consumo humano. Este resultado es positivo, ya que implica que más de la mitad de los participantes tienen algún nivel de confianza en su capacidad para identificar alimentos en mal estado, ya sea a través de señales visuales, olor, textura u otros indicadores.

Sin embargo, hay un grupo importante (25%) que se posiciona como neutral, lo que puede indicar una falta de certeza en su habilidad o conocimientos sobre este tema. Este porcentaje es relevante porque evidencia que una cuarta parte de las personas encuestadas no está completamente convencida de poder detectar alimentos no aptos. Además, ningún encuestado seleccionó "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo", lo que refuerza la idea de que, aunque hay dudas, no hay personas que consideren no tener capacidad en absoluto.

Figura 9: *Detección de alimentos.*

9. ¿Un alimento contaminado, infectado o en mal estado, se puede detectar a simple vista? (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

En esta pregunta, una gran mayoría (76%, sumando "de acuerdo" y "completamente de acuerdo") cree que es posible detectar visualmente si un alimento está contaminado, infectado o en mal estado. Este resultado sugiere que los encuestados confían en su capacidad para identificar problemas evidentes en los alimentos, como cambios en el color, textura, presencia de moho o mal olor.

Sin embargo, un 13% está en desacuerdo, lo que indica que algunas personas consideran que no todos los problemas en los alimentos son detectables visualmente. Por ejemplo, es posible que estas personas se estén refiriendo a contaminaciones que no presentan señales externas evidentes, como contaminación bacteriana o química, que requieren pruebas específicas para su identificación. Además, un 13% se posiciona como neutral, mostrando cierta incertidumbre al respecto.

Aunque la mayoría confía en la detección visual, sería útil educar a los participantes sobre los límites de esta técnica. No todos los alimentos en mal estado muestran signos visibles de contaminación, por lo que es importante combinar la observación con prácticas seguras, como verificar fechas de vencimiento, conocer los métodos de almacenamiento adecuado y seguir estándares de higiene.

Figura 10: Correcta logística de comercialización.

10. ¿Una correcta logística de comercialización de materia primas es recomendada para obtener alimentos inocuos? (0 | unto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

En esta pregunta, existe un consenso significativo sobre la importancia de una logística adecuada en la comercialización de materias primas para garantizar alimentos inocuos. La mayoría (88%, sumando "de acuerdo" y "completamente de acuerdo") está de acuerdo en que una logística bien gestionada contribuye directamente a la seguridad alimentaria.

La logística incluye aspectos clave como el transporte en condiciones higiénicas, la conservación a temperaturas adecuadas y el manejo correcto durante todas las etapas de la cadena de suministro. Estos factores son críticos para evitar la contaminación o el deterioro de los alimentos antes de llegar al consumidor.

El hecho de que un pequeño porcentaje (13%) se posiciona como neutral podría reflejar que algunas personas no comprenden completamente el papel de la logística en la inocuidad alimentaria, o bien consideran que existen otros factores más relevantes. Sin embargo, no hay respuestas en desacuerdo, lo cual refuerza la percepción general de la importancia de este tema.

Es esencial continuar promoviendo el conocimiento sobre la importancia de una logística adecuada en la comercialización de alimentos. También sería útil proporcionar ejemplos concretos de cómo la logística deficiente puede llevar a problemas de inocuidad alimentaria, para que los encuestados neutrales comprendan mejor su relevancia.

Figura 11: La seguridad responsabilidad de todos.

11. ¿Cree usted que la seguridad e inocuidad alimentaria es responsabilidad de todos los colaboradores del restaurant "Resto-Mar"? (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

Los resultados reflejan un consenso positivo entre los colaboradores respecto a la responsabilidad compartida en la seguridad e inocuidad alimentaria dentro del restaurante. El 100% de los encuestados considera que este aspecto es una tarea conjunta de todos los miembros del equipo, ya sea estando "de acuerdo" o "completamente de acuerdo".

Este resultado es altamente favorable, ya que denota que los colaboradores comprenden la importancia de implementar buenas prácticas de higiene y seguridad en cada etapa del proceso de preparación y servicio de alimentos. Además, este compromiso colectivo puede traducirse en una cultura organizacional sólida donde se priorice la calidad y la seguridad alimentaria.

Figura 12: Importancia de la inspección de alimentos.

12. ¿Considera usted importante una exhaustiva inspección de los alimentos antes de entrar al almacén (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

La totalidad de los participantes reconoce la importancia de realizar inspecciones exhaustivas de los alimentos antes de ser almacenados. El 63% está "de acuerdo" y un 38% está "completamente de acuerdo" con esta afirmación. Esto evidencia que los colaboradores valoran los controles preventivos como una medida esencial para garantizar la calidad de los productos y la seguridad alimentaria.

Una inspección minuciosa de los alimentos al ingresar al almacén es clave para identificar productos en mal estado, verificar fechas de caducidad, condiciones de empaque y calidad general. La aceptación total de esta práctica indica que el equipo comprende su impacto directo en la prevención de riesgos, como la contaminación cruzada o la proliferación de plagas.

Figura 13: Entrenamiento con enfoque de inocuidad.

13. ¿Le gustaría recibir un entrenamiento con enfoque en inocuidad de los alimentos basado en el riesgo? (0 punto)



Elaborado por: Gustavo Javier Acuña Mera

El 88% de los colaboradores manifiesta interés en recibir capacitación en inocuidad alimentaria con enfoque basado en riesgos, con un 50% completamente dispuesto y un 38% de acuerdo. Sin embargo, existe un 13% que está totalmente en desacuerdo, lo que revela cierta resistencia o desinterés hacia este tipo de formación.

La alta aceptación sugiere que la mayoría del personal comprende la necesidad de actualizar y profundizar sus conocimientos para identificar, evaluar y controlar los peligros asociados a la manipulación de alimentos. Este tipo de entrenamiento permite implementar sistemas de gestión como el Análisis de

Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), mejorando la prevención de riesgos sanitarios.

CAPÍTULO III

3. Diseño de la propuesta

3.1. Tema de la propuesta:

La implementación de un sistema de adiestramiento sistemático, mediante capacitación continua, relacionados a la seguridad e inocuidad alimentaria.

3.2. Antecedentes

El desarrollo progresivo de los emprendimientos de alimentos y bebidas es una causante para tener en cuenta la seguridad e inocuidad de los alimentos, garantizar la correcta logística higiénico sanitario, desde las compras hasta el servicio es una prioridad de los establecimientos de comida en la zona turística de Bahía de Caráquez.

La inocuidad de los alimentos está asociada a todos los riesgos, ya sean crónicos o agudos debido a la presencia en ellos de patógenos microbianos, biotoxinas y/o contaminantes químicos o físicos que puedan afectar la salud de los consumidores, de allí que la obtención y garantía de la inocuidad es y debe ser un objetivo no negociable. (Arispe & Tapia, 2005).

3.3. Justificación

Se pudo constatar mediante las encuestas que el nivel de conocimiento en temas de inocuidad alimentaria de los colaboradores es escaso e incide de manera directa en la calidad del restaurant poniendo en riesgos los clientes. Es importante mencionar que el restaurante no cuenta con programas de entrenamiento o capacitación antes del empleo ni en el transcurso laboral. Por todo lo antes expuesto y con las respectivas evidencias se propone la propuesta antes citada.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Establecer un plan de capacitación antes de la captación del empleado y un programa de entrenamiento continuo de las normas de inocuidad alimentaria en áreas de alimentos y bebida.

3.4.2. Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico del estado actual de las condiciones de inocuidad e higiénico-sanitarias del restaurant “Resto Mar” de manera integral.
2. Aplicar una encuesta para recopilar información sobre el nivel de conocimiento de los operarios en la temática investigada.
3. Proponer un Plan de capacitación preempleo, donde los operarios reciban conocimientos en manejo de normas de Higiene y seguridad de los alimentos que garantice la inocuidad alimentaria en áreas de elaboración de alimentos.

3.5. Desarrollo de la propuesta

Un plan de capacitación en inocuidad alimentaria es esencial para garantizar que los trabajadores comprendan y apliquen las mejores prácticas de seguridad alimentaria, contribuyendo a la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos y asegurando productos de alta calidad

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

TEMA A CAPACITAR: Seguridad e inocuidad alimentaria

OBJETIVO: Asegurar que todos los empleados comprendan y apliquen las practicas adecuadas de inocuidad alimentaria para prevenir riesgos en la salud pública. Capacitar a los empleados en buenas prácticas de manufactura (BPM).

Concientizar sobre la importancia de la higiene y la manipulación correcta de los alimentos.

I. JUSTIFICACIÓN

Se pudo constatar mediante las encuestas que el nivel de conocimiento en temas de inocuidad alimentaria de los colaboradores es escaso e incide de manera directa en la calidad del restaurant poniendo en riesgos los clientes. Es importante mencionar que el restaurante no cuenta con programas de entrenamiento o capacitación antes del empleo ni en el transcurso laboral. Por todo lo antes expuesto y con las respectivas evidencias se plantea la propuesta antes citada.

II. ALCANCE

El presente **PLAN DE CAPACITACIÓN** es de aplicación para todo el personal directo que esté involucrado en manipulación, preparación y servicios de los alimentos

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

- Siendo su propósito general impulsar el conocimiento y educación en temas de inocuidad alimentaria.
- Elevar el nivel de cooperatividad de los servidores turísticos para la manipulación segura de los alimentos.
- Capacitar en temas de:
 - Introducción a la Inocuidad Alimentaria
 - Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
 - Manejo y Almacenamiento de Alimentos seguros
 - Identificación y Control de Peligros. Sistema HACCP
 - Seguridad Alimentaria en la Preparación de Alimentos
- Mejorar la interacción entre los colaboradores del servicio y los manipuladores de alimentos
- Generar conductas positivas con el fin de mejorar de manera sostenida una seguridad e inocuidad de los alimentos en el restaurant “Resto Mar”.

- Proporcionar elementos cognitivos y entrenamientos en áreas de preparación y elaboración de alimentos.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

4.1. Objetivo General

Preparar al personal de servicio, jefe y ayudantes de cocina para la ejecución eficiente de los conocimientos adquiridos en esta capacitación, y sus entornos, asumiendo de manera consciente los retos y la importancia de la inocuidad alimentaria y manipulación de alimentos.

4.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de esta capacitación, así como elaborar normas socialmente responsables sobre la manipulación de alimentos.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de un buen servicio.

VI. METAS

Capacitar al 100% a los empleados de estas áreas, concientizar la necesidad e importancia de estas capacitaciones para elevar el nivel de calidad en el Restaurante Resto Mar

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias por emplear son:

- Desarrollo de conferencias dirigida para el personal de servicio y cocina.
- Presentación de casos y soluciones.
- Realizar talleres ínsitos en áreas que interactúan lo teórico.
- Metodología de exposición – diálogo y debates.
- Comprobación de resultados

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

8.1. Tipos de Capacitación

Capacitación Inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los impactos que se producen de forma negativa, sus fortalezas son prever el daño o deterioro constante, minimizando los costos de corrección.

Capacitación para el Desarrollo y la prevención que minimicen o eliminen los impactos que atenten contra la calidad de los alimentos.

Esta tiene por objeto enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos.

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas directos”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación y desempeño de los actores, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual y crear pericia necesaria para desempeñarlos.

8.2. Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3. Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico: Se orienta a personas que se inicia en el desempeño, ocupación en áreas específicas de tareas en temas de manipulación de alimentos. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta al personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área del conocimiento en inocuidad alimentaria y actividad o campos relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro del ramo.

VIII. ACCIONES POR DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirá mejorar la calidad de los alimentos y así brindar un excelente producto final.

Involucrados:

Tabla 1

Colaboradores del Restaurante Resto Mar.

No.	APELLIDOS Y NOMBRE	CEDULA
1	ARAUZ LEIVA CARLOS ENRIQUE	1750280646
2	BALUARTE MOREIRA JAVIER VINICIO	1312905308
3	CEDEÑO JAMA JENNIFER XIMENA	1314703206
4	CEDEÑO LOZA DIANA CAROLINA	1313253278
5	GILCES MUÑOZ OLIVA CECILIA	1316374824
6	GUTIERREZ TORAL HERIBERTO LEONEL	8040046468
7	HIDALGO ROSADO YARITZA NICOLL	1315307197
8	LUCAS CAICEDO GENESSIS MARIANA	1313045898

FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado con presupuestos proyectado por el restaurant Resto Mar, para los colaboradores fijos de servicio y cocina.

Tabla 2

PRESUPUESTO

No.	DESCRIPCION	UNID.	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Contratación del expositor	h/días	4/10	8.00	320.00
2	Carpetas para capacitados	u	8	1.00	8.00
3	Esferos	u	8	1.00	8.00
4	Tizas liquidas	u	6	1.00	6.00
5	Refrigerios	u	9	1.00	9.00
6	Certificados	u	8	1.00	8.00
				TOTAL	\$ 359.00

Tabla 3*Actores Facilitador/Capacitador*

N.º	Cédula Identidad	Nombres y Apellidos	Grado y Dedicación	Período de Colaboración	Actividades en que participa durante el período del informe
1	13530014 22	<i>Ricardo Rezabala Muñoz</i>	<i>Mg.</i>	2024	Definición y principios básicos de la inocuidad alimentaria. Mejora continua de la inocuidad alimentaria, gestión cualitativa

1.1. MATERIALES:**Tabla 4***Las actividades de capacitación se desarrollarán:*

No.	Actividades	Infraestructuras, tecnologías y materiales
1	<i>Conferencias inducción y socialización de contenido</i>	<i>Espacio con ambiente adecuado</i>
2	<i>Exposición de casos prácticos</i>	<i>Restaurant Resto Mar computadores, proyectores, pizarras</i>
3	<i>Trabajo en equipo. Solución de casos prácticos</i>	<i>Carpetas, hojas de apunte, esferos, cronograma de capacitación configurado.</i>

1. CRONOGRAMA (HACER)

Tabla 5

Primer Grupo: personal de contacto con el cliente (meseros)

No.	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	SEMANA -1				
		L	M	M	J	V
1	Módulo 1: Introducción a la Inocuidad Alimentaria	4				
2	Módulo 2: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)		4			
3	Módulo 3: Manejo y Almacenamiento de Alimentos seguros			4		
4	Módulo 4: Identificación y Control de Peligros. Sistema HACCP				4	
5	Módulo 5: Seguridad Alimentaria en la Preparación de Alimentos					4

Tabla 6

Segundo Grupo: personal manipulador de alimentos (cocineros ayudantes, jefe de cocina)

.	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	SEMANA -1				
		L	M	M	J	V
1	Módulo 1: Introducción a la Inocuidad Alimentaria	4				
2	Módulo 2: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)		4			
3	Módulo 3: Manejo y Almacenamiento de Alimentos seguros			4		
4	Módulo 4: Identificación y Control de Peligros. Sistema HACCP				4	
5	Módulo 5: Seguridad Alimentaria en la Preparación de Alimentos					4

CONCLUSIONES

El diagnóstico permitirá identificar las condiciones higiénico-sanitarias actuales y las prácticas de inocuidad en el restaurante “Resto Mar”. Esto incluye evaluar si se cumplen los estándares de limpieza, almacenamiento de alimentos, control de plagas y manejo de desperdicios. Además, ayudará a identificar deficiencias o áreas críticas que requieran atención inmediata.

Aplicar una encuesta es esencial para medir el nivel de conocimiento y las actitudes de los operarios sobre higiene y seguridad alimentaria. Los resultados permitirán determinar brechas de conocimiento específicas, lo cual será clave para diseñar un programa de capacitación efectivo y dirigido a resolver esas necesidades.

Un plan de capacitación preempleo es crucial para garantizar que los operarios tengan una base sólida de conocimientos antes de trabajar en áreas de elaboración de alimentos. Este plan debe enfocarse en normas de higiene personal, prácticas seguras de manipulación de alimentos, control de contaminación cruzada, y cumplimiento de normativas locales e internacionales de inocuidad alimentaria. Esto no solo mejorará la calidad del servicio del restaurante, sino que también garantizará la seguridad de los clientes y reducirá riesgos de enfermedades transmitidas por alimentos.

En conjunto, estas acciones contribuyen a la mejora integral del restaurante, fortaleciendo la confianza de los consumidores y cumpliendo con los estándares legales y éticos de la industria alimentaria. Además, el enfoque en la capacitación de los empleados asegura una implementación sostenible y efectiva de buenas prácticas a largo plazo.

RECOMENDACIONES

Elaborar un checklist de inspección basado en estándares reconocidos, por ejemplo, normas del Codex Alimentarius, ISO 22000 o normativas locales. Esto facilitará una evaluación estructurada, objetiva para fortalecer la argumentación sobre la importancia de la capacitación en inocuidad alimentaria. Esto aportará una base de respaldo para cada afirmación.

Realizar observaciones directas en diferentes turnos de trabajo para identificar variaciones en las prácticas de limpieza y manejo de alimentos, incluir análisis microbiológicos en superficies, utensilios, agua utilizada, y alimentos para detectar posibles focos de contaminación, Priorizar las áreas críticas encontradas durante el diagnóstico, como problemas en la cadena de frío, la higiene personal del personal o el control de plagas.

La capacitación debe ajustarse no solo al tipo de alimentos, sino también a las características culturales y educativas del personal. La diversidad dentro del equipo puede influir en la forma en que se interiorizan las buenas prácticas.

Profundizar en estrategias para crear una cultura de inocuidad alimentaria, como designar embajadores de seguridad alimentaria en distintos niveles de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Aleixandre, E. (16 de octubre de 2023). *Gestión de Recursos Humanos: una pieza clave*. Endalia. https://www.endalia.com/news/claves-gestion-recursos-humanos/?utm_source
- Alimentaria, N. S. (2025). *(Normativa Sobre el Sistema APPCC de Seguridad Alimentaria)*. https://cursoappcc.com/normativa/?utm_source
- Arispe, I., & Tapia, M. S. (12 de JULIO de 2005). *Tapia*. Inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542007000100008
- Crítica, C. (10 de Junio de 2019). *Educación y seguridad alimentaria*. https://www.comidacritica.org/wp-content/uploads/2019/06/Recomendacion4.pdf?utm_source
- Dropbox. (s.f.). *Dropbox*. ¿Qué es el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)? : https://experience.dropbox.com/es-la/resources/pdca?utm_source
- European Food Safety Authority. (2021).
- Galán, J. S. (28 de Febrero de 2021). *Gestión de la calidad total - Definición, qué es y concepto*. Gestión de la calidad total - Definición, qué es y concepto : https://economipedia.com/definiciones/gestion-la-calidad-total.html?utm_source
- Grau, M. (2 de Enero de 2023). *¿Qué es la calidad alimentaria y cómo se determina?* Consultoría En Seguridad Alimentaria y APPCC - Proacciona.: https://www.proacciona.es/que-es-la-calidad-alimentaria-y-como-se-determina/?utm_source
- HYGIENE, N. Y. (s.f.). *CURSO SOBRE PROTECCION DE ALIMENTOS*. https://www.nyc.gov/assets/doh/downloads/pdf/rii/fpc-manual-sp.pdf?utm_source
- Martins. (4 de Octubre de 2024). *Ciclo PDCA: Qué es y cómo aplicarlo paso a paso*. Ciclo PDCA: Qué es y cómo aplicarlo paso a paso: https://www.eurofins-environment.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/?utm_source
- Mecalux. (s.f.). *¿Cómo aplicar el ciclo de Deming (PDCA) en logística?* ¿Cómo aplicar el ciclo de Deming (PDCA) en logística?: https://www.mecalux.cl/blog/ciclo-deming-pdca?utm_source
- Ministerio de Agricultura, P. y. (s.f.). *Calidad alimentaria*. https://www.mapa.gob.es/es/alimentacion/temas/control-calidad/?utm_source
- Navarra., C. U. (s.f.). *Higiene alimentaria. Nutrición y salud*. https://www.cun.es/chequeos-salud/vida-sana/nutricion/higiene-alimentaria?utm_source
- OMS/FAO. (s.f.). *Normas alimentarias salvan vidas*. https://higieneambiental.com/normas-alimentarias-salvan-vidas?utm_source

Ortega, C. (03 de Noviembre de 2023). *Gestión de la calidad total: Qué es, principios y ejemplos*. QuestionPro.: https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-de-la-calidad-total?utm_source

S/N. (21 de Diciembre de 2023). *Satisfacción del cliente: la única guía necesaria para 2024*. <https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/6WNXWrOp9ja45YhEAGHnr/lists/4oFvDcC9bd2H1lfhRefWRJ/>

Social, M. d. (02 de Enero de 2025). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Calidad e inocuidad de alimentos: <https://www.minsalud.gov.co/salud/paginas/inocuidad-alimentos.aspx>

ANEXOS

ANEXO 1.

ENCUESTA.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos son generalmente de carácter infeccioso o tóxico y son causadas por bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas que penetran en el organismo a través del agua o los alimentos contaminados,

Estimado colaborador su ayuda será importante para verificar el nivel de conocimiento que usted tiene con relación a, la inocuidad alimentaria y su impacto en la calidad del servicio en la restauración. Debiendo evaluar sobre una escala de Likert de 5 puntos (5 completamente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 neutral, 2, en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo)

Preliminares:

Sexo: Mujer – Hombre – LGTBI

Edad: Entre, 18 y 24 - 25 y 31 – 32 y 40 – más de 50 años

Nivel escolar: Primaria – Secundaria – Bachiller – Universitario

Experiencia en el puesto: Entre, 2 y 4 - 5 y 7 – 8 y 10 - más de 12 años

1. ¿Conoce usted que es la inocuidad alimentaria?

- totalmente en desacuerdo
- en desacuerdo
- neutral
- de acuerdo
- completamente de acuerdo

2. Las mercancías de los mercados populares se pueden utilizar de manera directa en la elaboración de alimentos

- totalmente en desacuerdo
- en desacuerdo
- neutral

de acuerdo
 completamente de acuerdo

3. Considera usted necesario aplicar normas de seguridad alimentaria en la recepción de las mercancías

totalmente en desacuerdo
 en desacuerdo
 neutral
 de acuerdo
 completamente de acuerdo

4. Usted está en capacidad de detectar cuando un alimento NO es apto para el consumo humano

totalmente en desacuerdo
 en desacuerdo
 neutral
 de acuerdo
 completamente de acuerdo

5. ¿Un alimento contaminado, infectado o en mal estado, se puede detectar a simple vista?

totalmente en desacuerdo
 en desacuerdo
 neutral
 de acuerdo
 completamente de acuerdo

6. Una correcta logística de comercialización de materia primas es recomendada para obtener alimentos inocuos

totalmente en desacuerdo
 en desacuerdo
 neutral

____ de acuerdo
____ completamente de acuerdo

7. ¿Cree usted que la seguridad e inocuidad alimentaria es responsabilidad de todos los colaboradores del restaurant “El Buen Sabor”?

____ totalmente en desacuerdo
____ en desacuerdo
____ neutral
____ de acuerdo
____ completamente de acuerdo

8. ¿Considera usted importante una exhaustiva inspección de los alimentos antes de entrar al almacén?

____ totalmente en desacuerdo
____ en desacuerdo
____ neutral
____ de acuerdo
____ completamente de acuerdo

9. ¿Le gustaría recibir un entrenamiento con enfoque en inocuidad de los alimentos basado en el riesgo?

— SI
— Tal vez
— NO

ANEXO 2.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

TEMA A CAPACITAR: Seguridad e inocuidad alimentaria

OBJETIVO: Asegurar que todos los empleados comprendan y apliquen las practicas adecuadas de inocuidad alimentaria para prevenir riesgos en la salud pública. Capacitar a los empleados en buenas prácticas de manufactura (BPM). Concientizar sobre la importancia de la higiene y la manipulación correcta de los alimentos.

III. JUSTIFICACIÓN

Se pudo constatar mediante las encuestas que el nivel de conocimiento en temas de inocuidad alimentaria de los colaboradores es escaso e incide de manera directa en la calidad del restaurant poniendo en riesgos los clientes. Es importante mencionar que el restaurante no cuenta con programas de entrenamiento o capacitación antes del empleo ni en el transcurso laboral. Por todo lo antes expuesto y con las respectivas evidencias se plantea la propuesta antes citada.

IV. ALCANCE

El presente **PLAN DE CAPACITACIÓN** es de aplicación para todo el personal directo que esté involucrado en manipulación, preparación y servicios de los alimentos

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

- Siendo su propósito general impulsar el conocimiento y educación en temas de inocuidad alimentaria.
- Elevar el nivel de cooperatividad de los servidores turísticos para la manipulación segura de los alimentos.

- Capacitar en temas de:
Introducción a la Inocuidad Alimentaria
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
Manejo y Almacenamiento de Alimentos seguros
Identificación y Control de Peligros. Sistema HACCP
Seguridad Alimentaria en la Preparación de Alimentos
- Mejorar la interacción entre los colaboradores del servicio y los manipuladores de alimentos
- Generar conductas positivas con el fin de mejorar de manera sostenida una seguridad e inocuidad de los alimentos en el restaurant “Resto Mar”.
- Proporcionar elementos cognitivos y entrenamientos en áreas de preparación y elaboración de alimentos.

IX. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

4.1. Objetivo General

Preparar al personal de servicio, jefe y ayudantes de cocina para la ejecución eficiente de los conocimientos adquiridos en esta capacitación, y sus entornos, asumiendo de manera consciente los retos y la importancia de la inocuidad alimentaria y manipulación de alimentos.

4.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de esta capacitación, así como elaborar normas socialmente responsables sobre la manipulación de alimentos.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de un buen servicio.

X. METAS

Capacitar al 100% a los empleados de estas áreas, concientizar la necesidad e importancia de estas capacitaciones para elevar el nivel de calidad en el Restaurante Resto Mar

XI. ESTRATEGIAS

Las estrategias por emplear son:

- Desarrollo de conferencias dirigida para el personal de servicio y cocina.
- Presentación de casos y soluciones.
- Realizar talleres ínsitos en áreas que interactúan lo teórico.
- Metodología de exposición – diálogo y debates.
- Comprobación de resultados

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

8.1. Tipos de Capacitación

Capacitación Inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los impactos que se producen de forma negativa, sus fortalezas son prever el daño o deterioro constante, minimizando los costos de corrección.

Capacitación para el Desarrollo y la prevención que minimicen o eliminen los impactos que atenten contra la calidad de los alimentos.

Esta tiene por objeto enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos.

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas directos”. En tal sentido, su fuente original de información es la

Evaluación y desempeño de los actores, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual y crear pericia necesaria para desempeñarlos.

8.2. Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3. Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico: Se orienta a personas que se inicia en el desempeño, ocupación en áreas específicas de tareas en temas de manipulación de alimentos. Tiene por

objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es

ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta al personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área del conocimiento en inocuidad alimentaria y actividad o campos relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro del ramo.

XII. ACCIONES POR DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirá mejorar la calidad de los alimentos y así brindar un excelente producto final.

Involucrados:

Tabla 1

Colaboradores del Restaurante Resto Mar.

No.	APELLIDOS Y NOMBRE	CEDULA
1	ARAUZ LEIVA CARLOS ENRIQUE	1750280646
2	BALUARTE MOREIRA JAVIER VINICIO	1312905308
3	CEDEÑO JAMA JENNIFER XIMENA	1314703206
4	CEDEÑO LOZA DIANA CAROLINA	1313253278
5	GILCES MUÑOZ OLIVA CECILIA	1316374824
6	GUTIERREZ TORAL HERIBERTO LEONEL	8040046468
7	HIDALGO ROSADO YARITZA NICOLL	1315307197
8	LUCAS CAICEDO GENESSIS MARIANA	1313045898

FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado con presupuestos proyectado por el restaurant Resto Mar, para los colaboradores fijos de servicio y cocina.

Tabla 2

PRESUPUESTO

No.	DESCRIPCION	UNID.	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Contratación del expositor	h/días	4/10	8.00	320.00
2	Carpetas para capacitados	u	8	1.00	8.00
3	Esferos	u	8	1.00	8.00
4	Tizas liquidas	u	6	1.00	6.00
5	Refrigerios	u	9	1.00	9.00
6	Certificados	u	8	1.00	8.00
				TOTAL	\$ 359.00

Tabla 3*Actores Facilitador/Capacitador*

N.º	Cédula Identidad	Nombres y Apellidos	Grado y Dedicación	Período de Colaboración	Actividades en que participa durante el período del informe
1	13530014 22	<i>Ricardo Rezabala Muñoz</i>	<i>Mg.</i>	2024	Definición y principios básicos de la inocuidad alimentaria. Mejora continua de la inocuidad alimentaria, gestión cualitativa

1.2. MATERIALES:**Tabla 4***Las actividades de capacitación se desarrollarán:*

No.	Actividades	Infraestructuras, tecnologías y materiales
1	<i>Conferencias inducción y socialización de contenido</i>	<i>Espacio con ambiente adecuado</i>
2	<i>Exposición de casos prácticos</i>	<i>Restaurant Resto Mar computadores, proyectores, pizarras</i>
3	<i>Trabajo en equipo. Solución de casos prácticos</i>	<i>Carpetas, hojas de apunte, esferos, cronograma de capacitación configurado.</i>

2. CRONOGRAMA (HACER)

Tabla 5

Primer Grupo: personal de contacto con el cliente (meseros)

No.	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	SEMANA -1				
		L	M	M	J	V
1	Módulo 1: Introducción a la Inocuidad Alimentaria	4				
2	Módulo 2: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)		4			
3	Módulo 3: Manejo y Almacenamiento de Alimentos seguros			4		
4	Módulo 4: Identificación y Control de Peligros. Sistema HACCP				4	
5	Módulo 5: Seguridad Alimentaria en la Preparación de Alimentos					4

Tabla 6

Segundo Grupo: personal manipulador de alimentos (cocineros ayudantes, jefe de cocina)

.	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	SEMANA -1				
		L	M	M	J	V
1	Módulo 1: Introducción a la Inocuidad Alimentaria	4				
2	Módulo 2: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)		4			
3	Módulo 3: Manejo y Almacenamiento de Alimentos seguros			4		
4	Módulo 4: Identificación y Control de Peligros. Sistema HACCP				4	
5	Módulo 5: Seguridad Alimentaria en la Preparación de Alimentos					4