



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO
DE LICENCIADA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

TEMA

**“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS DE INOCUIDAD
ALIMENTARIA EN RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA”**

AUTOR

ÁVILA DELGADO JAMILETH MONSERRAT

TUTOR

ING. CAROLINA ANCHUNDIA PAZMIÑO

MANTA, AGOSTO DEL 2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICO

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

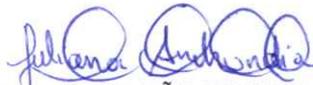
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante AVILA DELGADO JAMILETH MONSERRAT, legalmente matriculada en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, período académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS DE INOCUIDAD ALIMENTARIA EN RESTAURANTES DE COMIDA. RÁPIDA."*

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

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

Manta, Lunes, 11 de agosto de 2025.

Lo certifico,



ANCHUNDIA PAZMIÑO JULIANA CAROLINA
Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, “Análisis del cumplimiento de las normativas de inocuidad en restaurantes de comida rápida”, ha sido realizado y concluido por Avila Delgado Jamileth Monserrat; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

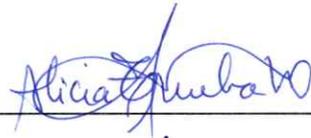
El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

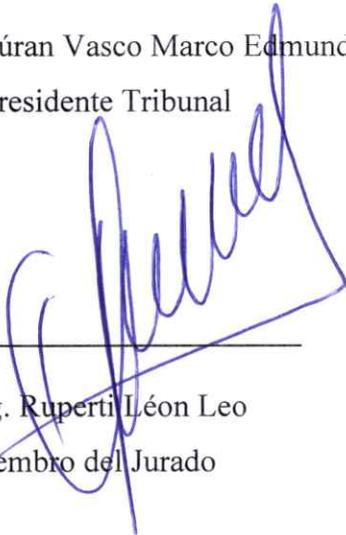
Firmamos:



Lic. Dúran Vasco Marco Edmundo
Presidente Tribunal



Ing. Trueba Macias Blanca Alicia
Miembro del jurado



Abg. Rupert León Leo
Miembro del Jurado



Ing. Anchundia Pazmiño Juliana Carolina
Tutor/a



Avila Delgado Jamileth Monserrat
Graduado/a

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Avila Delgado Jamileth Monserrat , con cédula de ciudadanía 131175588-6, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Análisis del cumplimiento de las normativas de inocuidad en restaurantes de comida rápida”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, respetando los derechos intelectuales de tercero y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Avila Delgado', is centered on the page.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante en mi vida. Expreso mi profundo agradecimiento a mi tutora de tesis, Ing. Carolina Anchundia, por su constante guía y acompañamiento durante este recorrido académico, y al Ing. Daniel Caballero, por todos los conocimientos compartidos que enriquecieron mi formación.

De manera muy especial, agradezco a mi prometido, Lcdo. Diego García, por ser mi apoyo incondicional; sin su respaldo, este logro tan significativo no habría sido posible.

A mis padres, Sr. Antonio Ávila y Sra. Dolores Delgado, y a mis hermanas, Sra. Karen y Sra. Maricela, gracias por estar siempre presentes y acompañarme en cada paso. A mi hermana de corazón, Sra. Lorena López, por su apoyo moral constante y su cariño incondicional durante este proceso.

Finalmente, a mis amigas que me acompañaron a lo largo de esta etapa: Kathy, Gabriela, Evelyn, Nicole y Stefany, gracias por su amistad, su apoyo y por aportar siempre cosas positivas en mi vida.

DEDICATORIA

A Dios, gracias por ser mi fortaleza en los días nublados, a mi prometido por ser un pilar fundamental, a mis padres y hermanas que me apoyaron.

Y finalmente a mí por no rendirme aun cuando todo se volvió difícil, por seguir adelante con determinación, compromiso y fe, esta tesis es el resultado de que todo lo puedo lograr, si me lo propongo

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	6
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
Objeto de investigación.....	13
Hipótesis o idea a defender en función del tipo de investigación.....	14
Variable dependiente	14
Variable independiente	14
Objetivo General.....	15
Objetivo Especifico.....	15
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	16
Elementos Fundamentales de la Salud Alimentaria Manejo de alimentos.....	17
Inocuidad alimentaria.....	18
Normativas de inocuidad	18
Ley Orgánica de Salud (LOS):	19
Reglamento Sanitario de Alimentos.....	19
Reglamento turístico de alimentos y bebidas.....	21
<i>Normativas de Inocuidad Alimentaria en Ecuador</i>	22
Restaurantes de comida rápida en la ciudad de Manta	25
Requisitos de inocuidad que deben cumplir los restaurantes de comida rápida.	29
CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	31
Enfoque metodológico	31
Tipo de investigación.....	32
Diseño de la investigación	32

Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
ENCUESTA PARA CLIENTES	34
ENCUESTA PARA COLABORADORES.....	38
Población y muestra.....	41
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
ENCUESTA APLICADA A CLIENTES.....	44
Parámetros a considerar para llevar a cabo buenas prácticas de higiene y manejo de alimentos en los restaurantes de comida rápida.....	58
Los consumidores y su percepción sobre la inocuidad alimentaria.....	60
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
Bibliografía	65

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria en restaurantes de comida rápida, con la finalidad de identificar el nivel de aplicación de las buenas prácticas de higiene, manipulación y almacenamiento de alimentos, conforme a las disposiciones establecidas por organismos nacionales como la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) e internacionales como la FAO y la OMS. Se empleó con enfoque de carácter cuantitativo y diseño no experimental, de tipo transversal y descriptivo. La obtención de información se realizó mediante cuestionarios dirigidos a empleados y usuarios de los establecimientos, complementados con listas de verificación ajustadas a parámetros técnicos de inocuidad alimentaria. La selección de muestra fue no probabilística y por conveniencia, incluyendo a dos trabajadores por local y a un grupo representativo de clientes. Los hallazgos evidenciaron que, si los locales de comida rápida han mostrado progresos en la adopción de buenas prácticas de higiene, se sigue evidenciando deficiencias en áreas como la alineación del personal, control de procesos críticos (entre estos, las temperaturas de cocción y refrigeración). Asimismo, se detectó que muchos consumidores no perciben con claridad los riesgos asociados a una inadecuada manipulación de alimentos. Como conclusión, el cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria es parcial, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer la supervisión, la capacitación continua y la cultura de inocuidad dentro de estos establecimientos, con el propósito de garantizar alimentos seguros y proteger la salud pública.

Palabras claves: Inocuidad, practicas, consumidores, capacitación

ABSTRACT

This research aims to analyze compliance with food safety regulations in fast-food restaurants, with the goal of identifying the level of implementation of good hygiene, food handling, and storage practices in accordance with the provisions established by national agencies such as the National Agency for Health Regulation, Control, and Surveillance (ARCSA) and international organizations such as the FAO and WHO. A quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. Information was collected through questionnaires addressed to employees and users of the establishments, complemented by checklists tailored to technical food safety parameters. The sample selection was non-probabilistic and convenience, including two workers per establishment and a representative group of customers. The findings showed that, while fast-food establishments have made progress in adopting good hygiene practices, deficiencies continue to be evident in areas such as staff alignment and control of critical processes (including cooking and refrigeration temperatures). It was also found that many consumers do not clearly perceive the risks associated with improper food handling. In conclusion, compliance with food safety regulations is partial, highlighting the need to strengthen supervision, ongoing training, and a culture of food safety within these establishments, in order to guarantee safe food and protect public health.

Keywords: Food safety, practices, consumers, training

INTRODUCCIÓN

La inocuidad se puede definir como el cúmulo de condiciones y medidas sobre la preparación de alimentos desde la materia prima hasta la hora de ser ingerido, dentro del ámbito restaurantero la eficacia y eficiencia del manejo de los alimentos es crucial, ya que los procesos de manipulación de alimentos, higiene y seguridad en la actualidad se convierten en un instrumento de prevención de enfermedades vinculadas con los alimentos, teniendo en cuenta que bajo ningún concepto se puede exponer en riesgo la salud de los clientes. (OMS, 2024)

La inocuidad alimentaria constituye un pilar esencial dentro de la industria alimenticia, particularmente en el ámbito de los establecimientos de comida rápida, donde se elabora con rapidez y efectividad, es fundamental que se incorporen rigurosamente a las normativas de salubridad establecidas (Dongyu, 2021).

El estudio del cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria en los restaurantes de comida rápida se enfoca en analizar cómo estos establecimientos aplican y mantienen las prácticas necesarias para prevenir riesgos alimentarios. Estas normativas incluyen una variedad de procedimientos, desde la correcta manipulación y almacenamiento de los ingredientes hasta la limpieza de las instalaciones y la forma.

Dado que los restaurantes de comida rápida operan con alta rotación de clientes y un elevado volumen de ventas, seguir estas normativas no solo asegura la seguridad alimentaria, sino que también fortalece la confianza del consumidor y protege la imagen del establecimiento. El objetivo de este análisis es evaluar el nivel de cumplimiento con los estándares establecidos, identificar posibles áreas de riesgo y ofrecer recomendaciones para mejorar las prácticas actuales. La rapidez de la comida rápida no debe comprometer la seguridad alimentaria. Para garantizar que los consumidores disfruten de sus alimentos sin riesgos, la industria debe implementar controles estrictos en toda la cadena de suministro.

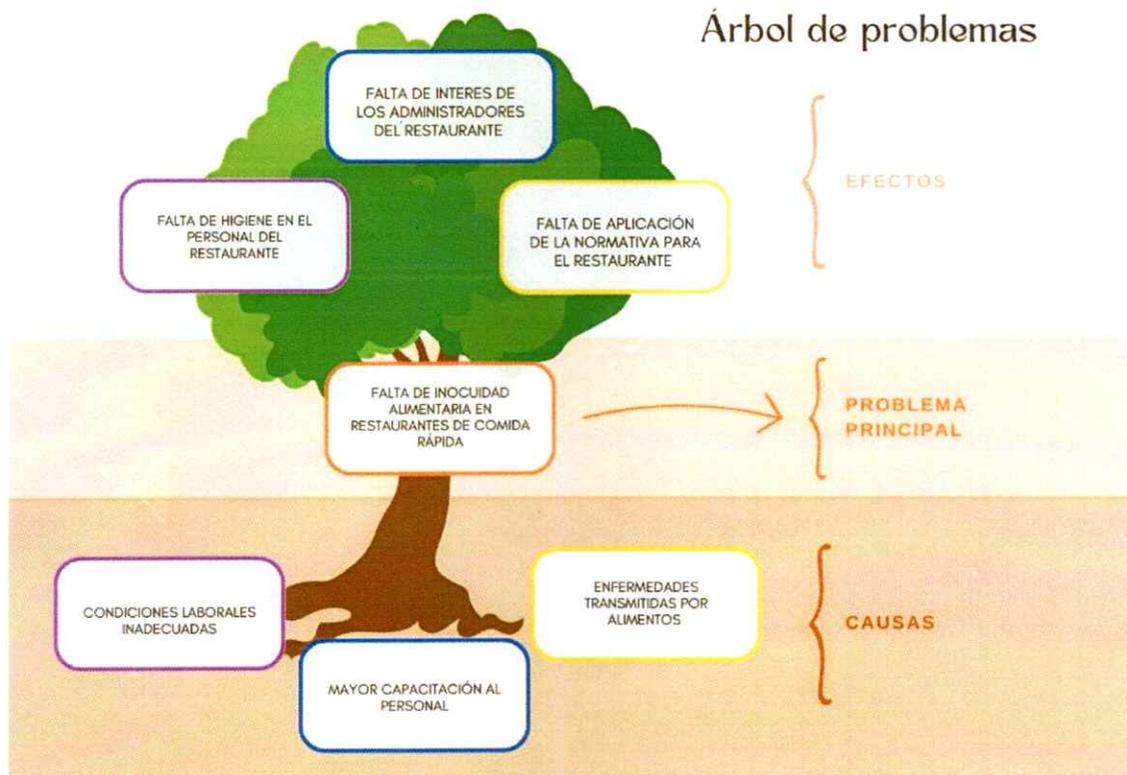
Desde la selección de ingredientes hasta la preparación final, cada etapa es crucial para prevenir la contaminación y asegurar la inocuidad de los productos, la comida rápida, por su naturaleza, exige un control exhaustivo de los procesos y una estricta adhesión a los estándares de higiene. (OMS, 2024). La manipulación de grandes volúmenes de alimentos, tanto frescos como procesados, aumenta el riesgo de contaminación si no se siguen las prácticas correctas. La temperatura es un factor crítico, ya que las bacterias pueden proliferar rápidamente si los alimentos no se mantienen a las temperaturas adecuadas.

“Nuestra hipótesis es que la liberalización comercial de la agricultura, lejos de mejorar la seguridad alimentaria, la ha empeorado. Entre más crece la dependencia comercial agrícola, más crece la inseguridad alimentaria” (Clapp, 2020).

La higiene y la manipulación adecuada de los alimentos son aspectos fundamentales para garantizar la salud y seguridad de los consumidores en restaurantes y cafeterías. Cada día, miles de personas confían en estos establecimientos para obtener alimentos seguros y de calidad. Sin embargo, una manipulación inadecuada o la falta de prácticas de higiene puede llevar a contaminaciones cruzadas y proliferación de microorganismos, factores que representan riesgos graves para la salud pública, como intoxicaciones alimentarias y enfermedades infecciosas.

Figura 1:

Árbol de problema



Elaboración propia

Formulación o definición del problema

¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan los restaurantes de comida rápida en Ecuador para cumplir con las normativas de inocuidad alimentaria?

Objeto de investigación

Estudio sobre el cumplimiento de las normas sanitarias en los restaurantes de comida rápida y propuesta de medidas para garantizar la inocuidad alimentaria.

Campo de acción Parroquias rurales y urbana de la ciudad de Manta

Hipótesis o idea a defender en función del tipo de investigación

¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan los restaurantes de comida rápida en Ecuador para cumplir con las normativas de inocuidad alimentaria?

Variables (dependiente e independiente)

Variable dependiente normativas de inocuidad

Variable independiente análisis del cumplimiento en los restaurantes de comida rápida.

Objetivo General

Analizar el grado de adherencia a las normativas de seguridad alimentaria en los restaurantes de comida rápida.

Objetivo Especifico

- Identificar los parámetros considerando buenas prácticas de higiene y manejo de alimentos en los restaurantes de comida rápida, tomando como referencia las normativas actuales de inocuidad alimentaria.
- Conocer la opinión de los consumidores acerca de la inocuidad de los alimentos en la comida rápida.
- Proponer estrategias y recomendaciones dirigidas a la optimización del cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria en los restaurantes de comida rápida, fundamentadas en los resultados obtenidos del análisis realizado.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Es la cualidad propia de un alimento de no causar daño, el inadecuado uso podría provocar enfermedades nocivas para la salud de las personas (Ojeda, 2023)

De acuerdo con el **Codex Alimentarius**, elaborado por la FAO y la OMS, los principios básicos que garantizan la inocuidad de los alimentos incluyen: Prolongar la limpieza durante la producción, asegurar la vigilancia de los productos desde su procedencia, vigilar los riesgos, evitar la contaminación cruzada, aplicando el método (HACCP).

La importancia de asegurar la inocuidad se debe a una pésima manipulación de los alimentos esto puede provocar enfermedades transmitidas por Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAs) afectando directamente a la población y disminuyendo así la confianza de los consumidores. (Salud O. M., 2024)

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) regla de prevención que busca garantizar la seguridad de los alimentos. Sus objetivos son la identificación de los peligros para la seguridad del consumidor que pueden ocurrir en la línea de producción y el establecimiento de un proceso de control para garantizar un producto más seguro para el consumidor; se basa en la identificación de los peligros potenciales para la inocuidad alimentaria y en las medidas destinadas a prevenir estos peligros (Pubmed, 2020).

El APPCC es el sistema de elección en la gestión de la inocuidad alimentaria. Los principios del APPCC son adaptables a todas las fases de la producción de alimentos, incluyendo las prácticas básicas de cría, la preparación y manipulación de alimentos, el procesamiento de alimentos, el servicio de alimentos, los sistemas de distribución y la manipulación y el uso por parte del consumidor.

Elementos Fundamentales de la Salud Alimentaria Manejo de alimentos

El manejo de alimentos representa una de las fases más esenciales en la cadena de alimentación. Es esencial que el personal tenga la formación y la formación adecuada en buenas prácticas de higiene, tales como el lavado de manos, el uso de guantes y la regulación de la temperatura. (Organización Mundial de la Salud, 2006)

Limpieza y desinfección: Es fundamental la limpieza y desinfección de las instalaciones, aparatos y utensilios para evitar la contaminación de los alimentos. (OMS, 2024) .

Trazabilidad: Facilita la identificación del procedimiento de los alimentos si se presenta un inconveniente de seguridad en los alimentos. Es fundamental que los locales cuenten con un sistema de seguimiento eficiente que facilite el seguimiento de los alimentos desde su origen hasta el consumidor final. Formación del Personal Formación continua: Es indispensable que los empleados de los establecimientos de restauración reciban una formación continua en cuanto a higiene y seguridad en los alimentos. (Organización Mundial de la Salud, 2006) .

Innovaciones y Tendencias Tecnología: La importancia de la tecnología está incrementándose progresivamente en la administración de la seguridad alimentaria. Hay muchos programas y aplicaciones que pueden asistir a los locales a regular la temperatura de los alimentos, administrar los alérgenos y llevar a cabo un monitoreo de los proveedores. Sostenibilidad: Para los consumidores, la sostenibilidad se ha transformado en una inquietud en aumento. Los locales de comida pueden distinguirse de sus competidores implementando prácticas sustentables, tales como la disminución del derroche de alimentos y el uso de productos locales y de estación.

Inocuidad alimentaria

Disciplina científica cuyo objeto es prevenir que los alimentos contengan sustancias no aptas para la salud, esto abarca un cúmulo de prácticas y medidas destinadas a que los alimentos sean seguros para el consumo humano, que estén libres de contaminantes físicos, químicos y también biológicos. (Meza, 2023)

Normativas de inocuidad

Compuesto de series de estándares y directrices con el propósito de asegurar la inocuidad de los alimentos y proteger al consumidor, estas normativas especifican los requisitos que deben cumplirse en cada fase de la cadena, desde la cosecha o producción hasta el debido consumo, con todo esto se garantizan los estándares de calidad nacionales e internacionales. (Agropecuaria, 2003)

En la actualidad, ciertas poblaciones en países en vías de desarrollo, como México, atraviesan un proceso de transición nutricional. Este fenómeno, vinculado al crecimiento y desarrollo socioeconómico, se refleja en patrones alimentarios caracterizados por un bajo consumo de frutas y verduras, acompañado de un alto consumo de alimentos ultra procesados. Asimismo, existe evidencia que señala una prevalencia significativa de inseguridad alimentaria en estas comunidades, entendida como la falta de acceso físico y económico, de manera continua, a alimentos inocuos y nutritivos que cubran las necesidades dietéticas y preferencias alimenticias. Este contexto también se manifiesta en México, donde coexisten las dos caras de la malnutrición: por un lado, personas con déficits nutricionales, como algún tipo de desnutrición, y por otro, individuos con sobrepeso, obesidad y sus complicaciones, llegando incluso a presentarse ambas condiciones en un mismo individuo.

Ley Orgánica de Salud (LOS):

Esta normativa establece las disposiciones generales para la protección de la salud pública, incluyendo la regulación de alimentos y bebidas. Específicamente, en su artículo 133, señala que los alimentos deben ser inocuos, cumplir con los estándares de calidad y estar libres de contaminantes que puedan afectar la salud de los consumidores. Además, delega a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) la responsabilidad de emitir normativas técnicas específicas sobre inocuidad alimentaria. (LOS, 2015)

Reglamento Sanitario de Alimentos

Emitido por el Ministerio de Salud Pública, este reglamento detalla los requisitos para garantizar la seguridad alimentaria en cada etapa de la cadena de producción, desde la fabricación hasta la comercialización y el consumo final. Regula aspectos como el etiquetado, el almacenamiento, el transporte y las condiciones de higiene en los establecimientos, incluyendo restaurantes y fábricas de alimentos. Este reglamento también exige la implementación de sistemas de análisis de riesgos y control de puntos críticos (HACCP) en la producción de alimentos procesados. (Ministerio de Salud, 2013)

Art. 1.- Objeto. - El objeto del presente reglamento es regular, clasificar, categorizar, controlar y establecer los requisitos para el ejercicio de la actividad turística de alimentos y bebidas a nivel nacional.

El Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas en Ecuador establece la clasificación y categorización de los establecimientos que ofrecen servicios de alimentos y bebidas. (Turismo, 2018)

Según este reglamento, los establecimientos se clasifican en:

- **Restaurantes**

- **Cafeterías**
- **Bares**
- **Discotecas**
- **Establecimientos móviles**
- **Plazas de comida**
- **Servicios de catering**

Los restaurantes se categorizan en una escala de uno a cinco tenedores, donde cinco tenedores representan la categoría más alta y un tenedor la más baja. Esta categorización se basa en un sistema de puntuación que evalúa el cumplimiento de requisitos específicos establecidos en el reglamento. (Turismo, Ministerio, 2018)

En cuanto a los establecimientos de comida rápida, el reglamento los define como aquellos en los que la oferta de alimentos y bebidas está lista para su consumo o requiere un tiempo reducido de preparación. En estos lugares, es habitual que la toma de pedidos, facturación y entrega del pedido al consumidor se realicen en el mostrador.

Estos establecimientos de comida rápida pueden operar bajo diferentes modalidades, como:

- **Establecimientos móviles**
- **Plazas de comida**
- **Servicios de catering**

Cada una de estas modalidades tiene una **categoría única** dentro de la clasificación establecida por el reglamento.

Es importante destacar que, además de la clasificación y categorización turística, los restaurantes de comida rápida también se identifican en la **Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)** que incluye a los restaurantes de comida rápida, puestos de refrigerio y establecimientos que ofrecen comida para llevar, como reparto de pizza, heladerías y fuentes de soda.

Reglamento turístico de alimentos y bebidas

“Modalidad en la que toda la oferta de alimentos y bebidas se encuentra lista para su consumo o requiere de un tiempo reducido de terminación, y donde lo habitual es que la toma de comanda, facturación y la retirada del pedido por el consumidor se realicen en el mostrador”. (Turismo, 2018)

Restaurante de Comida Rápida

El término "fast food" se refiere tanto a la comida que se prepara en muy poco tiempo como al establecimiento donde se sirve este tipo de comida. (Española).

¿Qué es la comida rápida? Tipos de comida rápida en Ecuador

La comida rápida es un tipo de alimentación que se caracteriza por su ágil preparación y servicio. Suele servirse en establecimientos especializados, como cadenas de restaurantes, puestos callejeros o máquinas expendedoras. Suelen ser platos precocinados o fáciles de ensamblar, lo que permite que el cliente los reciba en pocos minutos. (Alexandra, 2020). La comida rápida ha experimentado un crecimiento relevante, logrando adaptarse a tendencias globales mientras integra elementos de tradiciones culinarias locales, en la ciudad de Manta, esta expansión se manifiesta en dos categorías principales.

Tipos de Comida Rápida en Manta:

Cadenas Internacionales

Grandes marcas globales como KFC, McDonald's, Burger King, Pizza Hut y Papa John's tienen gran presencia en la ciudad, se ubican principalmente en centros comerciales, como lo es Mall del Pacifico y Paseo Shopping.

Comida Rápida Local

Aparte de las franquicias ya nombradas, Manta distingue su oferta de comida rápida local, que incluyen las famosas huecas y opciones de comida callejera.

Las "salchipapas" son un clásico, al igual que los "chuzos" y las "hamburguesas" preparadas en puestos callejeros.

Pollos a la Broaster:

Numerosos locales ofrecen pollo a la broaster, un plato muy apreciado en toda la región.

Comida con Influencia Latinoamericana:

También se encuentran locales que ofrecen pizzas, tacos, y otras opciones de comida rápida con influencia de otros países latinoamericanos.

Tabla 1

Normativas de Inocuidad Alimentaria en Ecuador

NOMBRE	OBJETO	DIRECCIÓN O SITIO WEB
Normativa técnica sanitaria para alimentos procesados.	Condiciones de limpieza higiénico sanitarias y cuidado que deben seguirse en los procesos de elaboración.	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/ARCSA-DE-067-2015-GGG_Alimentos-Procesados_incluye-RESOL-019-y-010-2.pdf
Reglamento Sanitario de Alimentos (RSA)	Encargados de prevenir y proteger a las personas para que no haya consumo de alimentos contaminados y peligrosos para su salud.	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf
Ley Orgánica de Sanidad Agropecuaria	Encargado de cuidar la salud de la agricultura y ganadería, actuando para evitar plagas y enfermedades, que se propaguen entre los cultivos y animales, busca promover bienestar para estos controlando y eliminando plagas que afectan al sector.	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Sanidad%20Agropecuaria.pdf
Resoluciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)	Tiene la función de supervisar y regular las actividades que se relacionan con la elaboración, venta, distribución y uso de productos de interés sanitario, esta normativa establece requisitos legales y técnicos necesarios para que los involucrados cumplan directrices, garantizando la protección de la salud de los ecuatorianos.	https://www.controlsanitario.gob.ec
Normativas sobre Buenas Prácticas	Asegurar que la preparación de los alimentos se lleve a cabo en entornos apropiados,	

de Manufactura (BPM)	disminuyendo los riesgos del proceso de producción.	https://www.controlsanitario.gob.ec
-----------------------------	---	---

Tabla 1/ Normativa de Inocuidad Alimentaria en Ecuador

1. **Normativa técnica sanitaria para alimentos procesados:** Se establecen las condiciones y requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplirse durante los procesos de fabricación para asegurar la inocuidad de los productos.

Regula la recepción de materia prima hasta la entrega del producto final al consumidor, con esto se cumplen los requisitos de la inocuidad protección de la salud.

2. **Reglamento Sanitario de Alimentos:** Se busca garantizar la protección de la población frente al consumo de alimentos contaminados o potencialmente peligrosos, especialmente aquellos cuyo impacto en la salud es incierto desde el punto de vista científico.

Abarca todos los aspectos relacionados con la cadena alimentaria, estas ayudan a prevenir las enfermedades producidas por los alimentos, también se mantiene la confianza del consumidor.

3. **Ley Orgánica de Sanidad Agropecuaria:** Se regula la sanidad agropecuaria mediante acciones que previenen la entrada y propagación de plagas y enfermedades, promueven el bienestar animal, y controlan o erradican amenazas que representan riesgos fitosanitarios y zoonosológicos.

Garantiza los ingredientes de origen vegetal y animal con estándares sanitarios desde su origen, eso es para los restaurantes de comida rápida que dependen de proveedores agropecuarios.

4. **Resoluciones de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA):** Las resoluciones de ARCSA tienen como fin regular,

controlar y supervisar las actividades asociadas a productos de interés sanitario, estableciendo requisitos técnicos y legales para proteger la salud de la población ecuatoriana.

Esta ley asegura que los establecimientos operen bajo estándares que protejan a la salud pública y se mantenga la calidad de estos productos.

5. **Normativas sobre Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Se garantiza que los alimentos sean elaborados en condiciones sanitarias adecuadas, reduciendo al mínimo los riesgos asociados a su producción.

Estas prácticas ayudan a prevenir la contaminación cruzada y mantiene altos estándares en la higiene de todas las etapas de preparación de los alimentos.

Restaurantes de comida rápida en la ciudad de Manta

Información extraída de Excel de Restaurantes de Manta del 2024, donde se encuentran 145 restaurantes con categorización de 1 tenedor, hasta 3 tenedores, se dirigió hasta Plaza del Mar donde se encuentra la Dirección de Turismo.

Correo de la persona que envió la información: jefferson_briones@manta.gob.ec

Nombre de la persona encargada: Ing. Jefferson Briones Valderramo

Tabla 2

Restaurantes de comida rápida de Manta

NOMBRE	DIRECCIÓN	CATEGORIZACIÓN
DELLY PIZZA	AV MALECON ENTRE CALLE 14 Y 15	1 TENEDOR
KFC 1	PASEO SHOPPING	1 TENEDOR
KFC 2	PASEO COCCO MANTA	1 TENEDOR
PIZZA ROMANA	CALLE 20 ENTRE AV. 22 Y 23	1 TENEDOR

TOPY TU PIZZA	AVDA. MALECON Y CALLE 15	1 TENEDOR
KRUG PUB	UMIÑA II MZ F L-05 AV BARBASQUILLO	1 TENEDOR
PIZZA HUT	C.C. MALL DEL PACIFICO - AV. MALECON	1 TENEDOR
KFC	MALL DEL PACIFICO	1 TENEDOR
KFC TERMINAL	NUEVO TERMINAL TERRESTRE	1 TENEDOR
CHOPIGRILL & BAR	PLAZA COMERCIAL LA QUADRA LOCAL 24 3	1 TENEDOR
POOL WINGS	BARRIO CENTENARIO AV. 113	1 TENEDOR
POOL WING	BARRIO UMIÑA DIAGONAL A ALMACENES BOYACA	1 TENEDOR
PIZZA HUT	PASEO SHOPPING	1 TENEDOR
TROPIBURGUER	MALL DEL PACIFICO	1 TENEDOR
TROPIBURGUER	PASEO SHOPPING	1 TENEDOR
LOADING	PLAZA BARBASQUILLO	1 TENEDOR
BURGER KING	MALL DE PACIFICO	1 TENEDOR
ANTHONY BURGUER	FLAVIO REYES	1 TENEDOR
MR WINGS	CALLE 25 AV. 35 A LADO DE KIA	1 TENEDOR
MR WINGS	LA AURORA	1 TENEDOR
TIO JR WINGS	BARBASQUILLO A UN LADO DE PLAZA DEL SOL	1 TENEDOR
ANTHONY BURGUER	AV. 108 Y CALLE 108	1 TENEDOR

BURRO	CDLA UNIVERSITARIA MZ-W LOTE 06 ESQUINA CALLEJON PEATONAL	1 TENEDOR
MAKAI	CDLA UNIVERSITARIA FRENTE A RESTAURANTE ROLLWINGS	1 TENEDOR
SPORT BAR 777	BARBASQUILLO	1 TENEDOR
LA ESQUINITA	URB. MELLENIUM DIAGONAL A GASOLINERA CIUDAD RODRIGO	1 TENEDOR
LOADING	PLAZA BARBASQUILLO	1 TENEDOR

Tabla 2/Restaurantes de comida rápida en Manta

Manta

Manta localidad costera situada en la provincia de Manabí, en la región litoral de Ecuador, destaca por su importante puerto y se ha establecido como un centro neurálgico para el comercio y el turismo a nivel nacional. Su economía gira en torno a la pesca, especialmente del atún, el comercio internacional y, en los últimos años, el turismo. (Manta, 2022)

Sus parroquias

Las parroquias de Manta son las siguientes:

Urbanas: Tarqui, Los Esteros, Eloy Alfaro, Manta y San Mateo

Rurales: San Lorenzo y Santa Marianita.

Tarqui

Parroquia caracterizada por su vitalidad económica y comercial, a pesar de que el terremoto del año 2016 causó daños relevantes, en la actualidad se encuentra en proceso de recuperación y reconstrucción.

Los Esteros

Integra sectores habitacionales destinados a actividades industriales y pesqueras, se distingue por su desarrollo significativo de la pesca artesanal, también el dinamismo de su comercio total.

Eloy Alfaro

Ocupada por colectivos populares liderados por políticos izquierdistas, le dieron por nombre “Cuba Libre”, en mención a su afinidad ideológica con la Revolución Cubana, días posteriores se estableció oficialmente como “Eloy Alfaro” en honor al expresidente ecuatoriano nacido en Montecristi. (Manabí, 2022)

San Mateo

Poblado de pescadores con raíces tradicionales, su identidad ligada al océano y a las costumbres ancestrales, sus playas cada día más concurridas, son un destino preferido para el turismo y el deporte acuático.

Santa Marianita

Destacado por sus extensas y hermosas playas de arenas con fuertes vientos, la convierten en el lugar preferido de prácticas de deportes como el kitesurf, es una parroquia donde el turismo y la naturaleza se hallan.

San Lorenzo

Parroquia rural de Manta, destaca por su playa única, reconocida por su belleza y tranquilidad, la playa se extiende aproximadamente 3 km, lo que la hace ideal para deportes como el surf, natación entre otras, además su principal atractivo es el faro, al que se accede subiendo 500 escalinatas.

Tabla 3*Restaurantes de Comida Rápida Analizados por Parroquia*

PARROQUIA	RESTAURANTE	REPRESENTANTE LEGAL
MANTA	SANTAS ALITAS	MICHAEL ANCHUNDIA
TARQUI	SODA BAR "JOSTIN"	CARLOS MORA
LOS ESTEROS	DEMERAS FOOD	JEAN PIERRE DEMERA
ELOY ALFARO	JHON'S BURGER	ELISA REYES
SAN MATEO	NACHO'S BURGER	IGNACIO POZO
SANTA MARIANITA	CORALITO	JUNIOR DELGADO
SAN LORENZO	LA CARRETA DE DON PINTO	JOSÉ PINTO

Tabla 3/ Parroquias de Manta

Requisitos de inocuidad que deben cumplir los restaurantes de comida rápida.

Establece las condiciones higiénico-sanitarias y los requisitos que deben cumplir los procesos de fabricación, almacenamiento y comercialización de alimentos procesados. Incluye disposiciones sobre áreas críticas, inspecciones y clasificación de hallazgos sanitarios, entre ellas destacan:

1. Cumplir con las condiciones higiénicas sanitarias
2. Adecuada infraestructura,
3. Buen almacenamiento de materia prima.
4. Evitar contaminación cruzada

5. Personal con indumentaria adecuada
6. Baños alejados de las áreas de proceso

CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

Figura 2

Diseño metodológico de la investigación



Elaboración propia

Enfoque metodológico

Cuantitativo

La investigación cuantitativa es un método de recogida de datos en un contexto de estudios principalmente científicos. En base a los datos recogidos, se pueden probar hipótesis

predefinidas (Mugira, Andres, 2025). Es adecuado porque permite evaluar y comparar de forma objetiva el grado de cumplimiento de normas de inocuidad alimentaria.

Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. (Mugira, Andres, 2025). En el desarrollo del proyecto ha sido fundamental analizar las características de la población investigada, conformada por clientes y colaboradores, debido al importante aporte que cada grupo ofrece desde su rol particular. Esta diferenciación permite obtener una comprensión más completa y precisa del objeto de estudio, ya que ambas perspectivas contribuyen significativamente al análisis del nivel de cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria.

Investigación Evaluativa

Proceso de evaluar el propósito de una investigación en lugar de un método específico. Consiste en valorar sistemáticamente el mérito del tiempo, el dinero, el esfuerzo y los recursos que utilizados para lograr una meta (Velázquez, 2025). Evalúa recursos utilizados y el trabajo de los colaboradores y el servicio de estos.

Diseño de la investigación

Diseño no experimental

Tipo de investigación que carece de una variable independiente. El investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información (Velázquez, Aldrin, 2025). Permite observar y recopilar la información mediante observación directa en los locales de comida rápida.

Diseño transversal

Se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra. (Ortega, Cristina, 2025). Se recolecta información con el propósito de analizar el grado de cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria, lo que permite observar la situación actual en relación con dicho cumplimiento.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Observación directa y cuestionario

Observación directa

Método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación en particular. (Ulloa, Claudia Patricia, 2021). En este caso, se da cuando se realizan las visitas a los establecimientos de comida rápida con el fin de conocer el grado de cumplimiento de las normativas de inocuidad alimentaria por parte de estos.

Cuestionario

Herramienta de recopilación de información, es decir, un tipo de encuesta, que consiste en una serie sucesiva y organizada de preguntas. (Farías, Cuestionario, 2024). Proceso del diseño de las preguntas para aplicar posteriormente a través de una encuesta a los clientes y colaboradores de dichos establecimientos, las preguntas para los clientes están orientadas a conocer su percepción sobre las condiciones higiénicas del local, la manipulación de los alimentos, la limpieza del personal y la confianza en el consumo de los productos ofrecidos. En cambio, las preguntas dirigidas a los colaboradores se enfocan en su conocimiento sobre prácticas de inocuidad, aplicación de procedimientos sanitarios, uso de indumentaria adecuada y cumplimiento de protocolos de limpieza y desinfección.

Instrumento: Encuesta y ficha de revisión documental

Encuesta

Instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta. (Farías, Encuesta, 2024)

La encuesta está dirigida a clientes de restaurantes de comida rápida y tiene como objetivo conocer la percepción de los clientes sobre la higiene, la manipulación de alimentos y las condiciones sanitarias en estos establecimientos.

ENCUESTA PARA CLIENTES

1. GÉNERO:

- Femenino
- Masculino
- Otro

2. EDAD

- Menor de 18
- 18-25
- 25-40
- 40-60
- Mayor de 60

3. ¿Con qué frecuencia visita restaurantes de comida rápida?

- A diario

Varias veces a la semana

Una vez a la semana

Ocasionalmente

Casi nunca

4. **¿Cómo calificaría la limpieza general del restaurante (mesas, pisos, baños, etc.)?**

Excelente

Buena

Regular

Mala

Muy mala

5. **¿Ha notado si el personal usa equipo de protección como guantes, gorros o mascarillas al manipular alimentos?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

6. **¿El personal parece seguir buenas prácticas de higiene (lavado de manos, limpieza constante, etc.)?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

- Rara vez
- Nunca
7. **¿Alguna vez ha recibido alimentos en mal estado (mal olor, sabor extraño, mal cocidos, etc.)?**
- Sí, varias veces
- Sí, una vez
- No
- No estoy seguro/a
8. **¿Cómo calificaría la higiene del área donde se preparan los alimentos (visible desde el mostrador o cocina abierta)?**
- Muy limpia
- Limpia
- Aceptable
- Sucia
- Muy sucia
9. **¿Ha observado prácticas que le generen desconfianza en cuanto a la seguridad de los alimentos?**
- Sí
- No
- No sabe / No aplica
10. **¿Siente que el restaurante cumple con medidas de seguridad alimentaria adecuadas?**
- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Le han informado alguna vez sobre los protocolos de inocuidad alimentaria que maneja el restaurante?

- Sí, claramente
- Sí, de forma general
- No
- No recuerdo

12. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan seguro se siente al consumir alimentos en este tipo de restaurantes?

- 1 - Nada seguro
- 2 - Poco seguro
- 3 - Medianamente seguro
- 4 - Seguro
- 5 - Muy seguro

La encuesta dirigida a los colaboradores tiene como objetivo recopilar información sobre el conocimiento, la aplicación y las prácticas relacionadas con las normativas de inocuidad alimentaria por parte del personal que labora en restaurantes de comida rápida.

ENCUESTA PARA COLABORADORES

1. GÉNERO:

Femenino

Masculino

Otro

2. EDAD:

Menor de 18

18-25

25-40

40-60

Mayor de 60

3. ÁREA PERTENECIENTE:

Gerente General

Encargado/a de inventario

Cocina

Mesera/o

Cajera/o

Otro

4. ¿Con qué frecuencia se realiza la limpieza y desinfección de las áreas de preparación de alimentos?

- Nunca
- Rara vez
- Una vez al día
- Varias veces por día
- Varias veces por semana

5. ¿Se utiliza ropa adecuada (guantes, gorros, mandiles) durante la manipulación de alimentos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

6. ¿El personal ha recibido capacitación sobre normas de inocuidad alimentaria?

- Sí, diariamente
- Sí, pero no diariamente
- Solo algunos
- No
- No sabe / No responde

7. ¿Existen registros actualizados de control de temperaturas de conservación de alimentos?

- Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

8. ¿Cómo se almacenan los alimentos perecederos?

Siempre en refrigeración adecuada

A veces se refrigeran

Se dejan a temperatura ambiente

No se sabe

9. ¿Se separan correctamente los alimentos crudos de los cocidos?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

10. ¿Con qué frecuencia se inspeccionan los productos recibidos de proveedores (fecha de caducidad, estado, higiene)?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

11. ¿Se cuenta con protocolos de acción en caso de contaminación alimentaria o brote de enfermedades?

- Sí
- No
- En proceso de implementación
- No sabe

12. **En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el cumplimiento general de su restaurante con las normas de inocuidad alimentaria?**

- 1 - Muy bajo
- 2 - Bajo
- 3 - Aceptable
- 4 - Bueno
- 5 – Excelente

Población y muestra

Población

Conjunto de individuos que habitan un determinado espacio geográfico en un momento específico. Este concepto abarca no solo el número total de personas, sino también sus características y distribución dentro de un área definida (Sposob, 2024). La población de este proyecto son los clientes de los 7 establecimientos que se han escogido por parroquias estas son: Manta, Tarqui, Los Esteros, San Mateo, Santa Marianita, San Lorenzo con un aproximado de 40,000 personas.

El total de colaboradores es de 25 distribuidos en las 7 parroquias ya mencionadas, de los cuales se escogieron a 2 por cada local o parroquia para encuestar.

Muestra

Subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población. (Muguira, 2025).

n: Tamaño de muestra buscado
 N: Tamaño de la población o Universo
 Z: Parámetro estadístico que depende de N
 e: Error de estimación máximo aceptado
 p: Probabilidad de que ocurra el evento
 q: (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento

Parámetro	Valor
N	40.000
Z	1,96
p	50%
q	50%
e	9%

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,09^2} = 120,344075$$

El tamaño de la muestra calculado es de aproximadamente 120 personas. Esta cantidad de encuestas permite obtener resultados representativos con un 95% de confianza y un margen de error del 9%. Este valor se distribuye en 17 encuestas para clientes de cada restaurante, de una población de los 40000 clientes mensuales aproximadamente, y 2 encuestas para colaboradores del mismo.

Muestra de este proyecto

No Probabilística

Para los colaboradores de las instauraciones, se aplicó una instancia no probabilística por conveniencia, seleccionándose dos trabajadores por cada establecimiento, considerando así un total de 14 colaboradores. Esta elección metodológica respondió a criterios de accesibilidad, disponibilidad del personal y a la viabilidad de aplicar el instrumento durante horarios operativos, procurando no obstaculizar en el desarrollo normal de las actividades de atención al cliente.

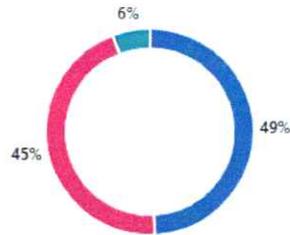
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

ENCUESTA APLICADA A CLIENTES

Figura 3

Género

● FEMENINO	59
● MASCULINO	54
● OTRO	7



Elaboración propia

En la muestra encuestada el 49 % de los encuestados se reconoció con género femenino, el 45 % con género masculino y el 6 % con otra identidad de género. Estos datos reflejan una participación proporcionalmente balanceada entre hombres y mujeres, con una fracción acortada que manifestó identificarse con otro género.

Figura 4

Edad

● Menor de 18	11
● 18-25	41
● 25-40	42
● 40-60	19
● Mayor a 60	7



Elaboración propia

En la población encuestada, el 35 % de los participantes expresó encontrarse en el rango de 25 a 40 años, el 34 % entre 18 y 25 años, el 16 % entre 40 y 60 años, el 9 % con menos de 18 años y el 6 % con más de 60 años.

Figura 5

¿Con qué frecuencia visita restaurantes de comida rápida?



Elaboración propia

En el gráfico se puede notar que los participantes se identificaron con el 41% ocasionalmente, 28% una vez a la semana, 21% varias veces a la semana, 5% casi nunca y a diario. Esto permite que los clientes estén expuestos de forma periódica a las condiciones de higiene del establecimiento.

Figura 6

¿Cómo calificaría la limpieza general del restaurante (mesas, pisos, baños, etc.)?



Elaboración propia

En la muestra encuestada el 54% de los participantes se identifico con la limpieza en general buena, el 36% con excelente y solo 10% con regular. Sugiere que el entorno visible al cliente suele mantenerse en condiciones aceptables para garantizar una experiencia higiénica.

Figura 7

¿Ha notado si el personal usa equipo de protección como guantes, gorros o mascarillas al manipular alimentos?



Elaboración propia

El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados percibe un uso frecuente de equipo de protección por parte del personal. Un 62% indicó que *frecuentemente* lo usan y un 28% que *siempre*, sumando un 90% con percepción positiva.

En contraste, un 8% señaló que *a veces* se usa, y solo un 3% dijo *rara vez* o *nunca*. Una gran parte de los clientes percibe que el personal utiliza frecuentemente o siempre guantes, gorros o mascarillas al manipular alimentos, lo cual refleja una percepción positiva respecto a las medidas de bioseguridad observadas.

Figura 8

¿El personal parece seguir buenas prácticas de higiene (lavado de manos, limpieza constante, etc.)?



Elaboración propia

Los encuestados considera que el personal siempre 30% o frecuentemente 58% sigue buenas prácticas de higiene, como el lavado de manos y limpieza constante. Solo un 12% percibe que estas prácticas se realizan “a veces” o “nunca” 1%. Casi todos los encuestados consideran que el personal frecuentemente o siempre sigue buenas prácticas de higiene. Esta percepción respalda la idea de que el comportamiento del personal es clave en la confianza del consumidor.

Figura 9

¿Alguna vez ha recibido alimentos en mal estado (mal olor, sabor extraño, mal cocidos, etc.)?



Elaboración propia

Los encuestados consideran que 77% que vendrían siendo 92 personas no han recibido alimentos en mal estado, 9% que sí, una vez, 8% que no esta seguro/a y 6 % que sí varias veces. La mayoría de los clientes reportó no haber recibido alimentos en mal estado, lo que evidencia un control adecuado en los procesos y manejo de los productos alimenticios. No obstante, se reportan algunos casos aislados que indican la necesidad de una mejora continua.

Figura 10

¿Cómo calificaría la higiene del área donde se preparan los alimentos (visible desde el mostrador o cocina abierta)?



Elaboración propia

Los encuestados calificaron la higiene del área de preparación de alimentos como limpia 56% o muy limpia 22%, lo cual refleja una percepción positiva general. Un 23% la consideró aceptable, y ningún participante la describió como sucia o muy sucia, lo que indica ausencia de condiciones higiénicas críticas. Lo que evidencia que los clientes suelen observar condiciones higiénicas apropiadas en las zonas visibles.

Figura 11

¿Ha observado prácticas que le generen desconfianza en cuanto a la seguridad de los alimentos?



Elaboración propia

El 80% de los encuestados no ha observado prácticas que generen desconfianza en la seguridad de los alimentos, mientras que solo un 12% respondió afirmativamente. Un 8% no está seguro o no aplica. La gran mayoría de los encuestados no ha observado prácticas sospechosas, lo que refuerza la percepción de cumplimiento con normas de seguridad alimentaria, aunque existen algunas excepciones puntuales.

Figura 12

¿Siente que el restaurante cumple con medidas de seguridad alimentaria adecuadas?



Elaboración propia

El 58% de los encuestados sienten que cumplen con las medidas de seguridad alimentaria adecuadas, el 23% neutral y el 18% totalmente de acuerdo. La mayoría de los clientes está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el restaurante cumple con medidas de seguridad alimentaria, reflejando confianza general en las prácticas implementadas.

Figura 13

¿Le han informado alguna vez sobre los protocolos de inocuidad alimentaria que maneja el restaurante?



Elaboración propia

El 57% de los encuestados ha recibido información sobre los protocolos de inocuidad alimentaria del restaurante (22% claramente y 35% de forma general). Sin embargo, un 38% respondió que no ha sido informado, y un 6% no lo recuerda. Esto evidencia que, aunque la mayoría ha recibido cierta orientación, aún hay un porcentaje significativo que desconoce los protocolos, situación que puede afectar la percepción de seguridad y confianza.

Figura 14

¿En una escala del 1 al 5, ¿qué tan seguro se siente al consumir alimentos en este tipo de restaurantes?



Elaboración propia

El 91% de los encuestados se siente seguro 55%, muy seguro 8% o medianamente seguro 36% al consumir alimentos en este tipo de restaurantes. Solo un 2% expresó poca seguridad y nadie

indicó sentirse nada seguro. La mayoría de los participantes se siente seguro o medianamente seguro, con una minoría indicando sentirse poco seguro. Esto refleja una percepción positiva generalizada, aunque con espacio para fortalecer la confianza del consumidor.

ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES

Figura 15

Género



Elaboración propia

En la muestra encuestada, el 57% de los participantes se identificó como femenino, el 43% como masculino. Esto indica una participación relativamente equilibrada entre hombres y mujeres.

Figura 16

Edad

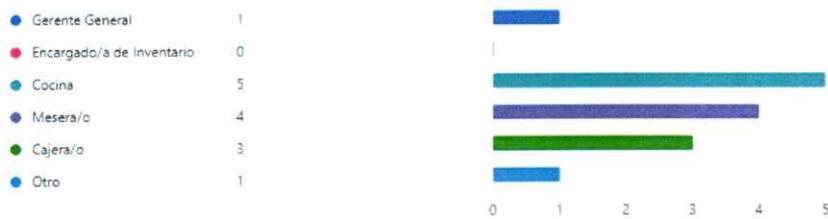


Elaboración propia

En la muestra encuestada, el 79% de los participantes se identificó con edad de 25-40, el 14% de 18-25 y el 7% de 40-60.

Figura 17

Área Perteneciente



Elaboración propia

La mayoría de los encuestados pertenecen a las áreas de cocina 5, meseros/as 4 y cajeros/as 3, la mayoría de los encuestados visita restaurantes de comida rápida ocasionalmente o una vez a la semana, lo que indica una frecuencia de consumo moderada pero constante. Esto permite que los clientes estén expuestos de forma periódica a las condiciones de higiene del establecimiento.

Figura 18

¿Con qué frecuencia se realiza la limpieza y desinfección de las áreas de preparación de alimentos?



Elaboración propia

Los colaboradores indicaron que la limpieza se realiza varias veces por día 43% o nunca 36%, lo que evidencia una falta de consistencia en los protocolos de higiene en las áreas de preparación de alimentos, lo que sugiere que el entorno visible al cliente suele mantenerse en condiciones aceptables para garantizar una experiencia higiénica.

Figura 19

¿Se utiliza ropa adecuada (guantes, gorros, mandiles) durante la manipulación de alimentos?



Elaboración propia

El 86% de los encuestados afirman que siempre se utiliza ropa adecuada durante la manipulación de alimentos, y un 14% indica que se hace frecuentemente. Esto refleja una alta adherencia a las normas de higiene personal en el manejo de alimentos.

Figura 20

¿El personal ha recibido capacitación sobre normas de inocuidad alimentaria?



Elaboración propia

El 57% indica que solo algunos del personal han recibido capacitación en normas de inocuidad alimentaria, mientras que solo un 7% señala que se capacita diariamente. Esto revela una cobertura de capacitación parcial, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la formación continua para garantizar el cumplimiento adecuado de las normativas.

Figura 21

¿Existen registros actualizados de control de temperaturas de conservación de alimentos?



Elaboración propia

El 86% de los encuestados señala que los registros de temperatura de conservación de alimentos se actualizan frecuentemente y un 14% indica que se actualizan siempre. Esto refleja una práctica constante de monitoreo, lo cual es positivo para asegurar la inocuidad alimentaria.

Figura 22

¿Cómo se almacenan los alimentos perecederos?

8. ¿Cómo se almacenan los alimentos perecederos?



Elaboración propia

El 79% de los encuestados indica que los alimentos perecederos se almacenan siempre en refrigeración adecuada, mientras que el 21% admite que se dejan a temperatura ambiente. Aunque la mayoría cumple con las prácticas correctas, el almacenamiento a temperatura ambiente representa un riesgo significativo para la inocuidad alimentaria y debe corregirse.

Figura 23

¿Se separan correctamente los alimentos crudos de los cocidos?



Elaboración propia

La mayoría de los encuestados 79% indica que siempre se separan correctamente los alimentos crudos de los cocidos, lo que refleja una práctica adecuada en seguridad alimentaria. Un 14% afirma que lo hacen frecuentemente, y solo un 7% responde que lo hacen a veces. No se

reportaron respuestas de "rara vez" ni "nunca". Aunque el cumplimiento es alto, es recomendable reforzar la capacitación para lograr que el 100% del personal lo realice siempre.

Figura 24

¿Con qué frecuencia se inspeccionan los productos recibidos de proveedores (fecha de caducidad, estado, higiene)?



Elaboración propia

El 93% de los encuestados indica que los productos recibidos de proveedores se inspeccionan frecuentemente, mientras que solo el 7% lo hace siempre. No se reportaron prácticas inadecuadas como "rara vez" o "sucia". Aunque la mayoría realiza inspecciones de manera regular, es recomendable fortalecer las medidas para que esta revisión se haga siempre, garantizando una mayor seguridad alimentaria desde la recepción de insumos.

Figura 25

¿Se cuenta con protocolos de acción en caso de contaminación alimentaria o brote de enfermedades?

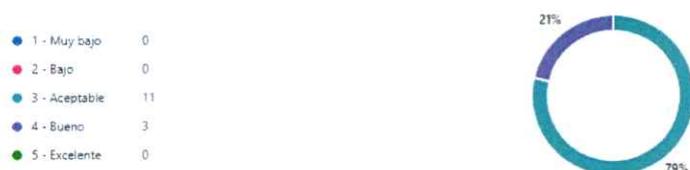


Elaboración propia

El 86% de los encuestados indica que esta en proceso de aplicación de protocolos ante la contaminación alimentaria o brote de estas enfermedades. Solo el 7% afirma que sí cuenta con ellos y el otro 7% no sabe. Existe un deseo de mejora, pero no se cuenta con protocolos en la mayoría de los casos. Es importante acelerar el proceso de implementación y asegurar de que el personal reciba la capacitación adecuada, para así responder de manera eficaz los posibles problemas de salud.

Figura 26

En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el cumplimiento general de su restaurante con las normas de inocuidad alimentaria?



Elaboración propia

El 79% de las personas encuestadas consideran que el cumplimiento general de las reglas es aceptable, mientras que el 21% evalúa como bueno, No hubo valoración de “muy bajo”, “bajo” ni “excelente”, aunque no se detecto niveles críticos de quebrantamiento, la mayor parte opina que aún hay espacio para prosperar. Se recomienda implementar acciones formativas para ascender el cumplimiento a niveles deseados.

Parámetros a considerar para llevar a cabo buenas prácticas de higiene y manejo de alimentos en los restaurantes de comida rápida

Tabla 4

Check List de parámetros para buenas prácticas de higiene y manejo de alimentos

PARÁMETRO A VERIFICAR	CUMPLE (✓ / X)	OBSERVACIONES
PERMISOS Y DOCUMENTACIÓN		
Registro o Notificación Sanitaria Del Establecimiento.		
Permiso de funcionamiento otorgado por ARCSA.		
Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) implementado y actualizado.		
Carnés de manipulación de alimentos del personal vigente.		
Infraestructura e Instalaciones		
Separación de áreas (Cocción, lavado, almacenamiento) para evitar contaminación cruzada.		
Iluminación y ventilación adecuada en áreas de preparación y manipulación.		
Control del Agua y desechos		
Manejo adecuado de residuos: uso de recipientes tapados, etiquetados y retirados frecuentemente.		
Equipos y utensilios		
Infraestructura adecuada y mantenimiento		

Limpieza y desinfección rutinaria con productos aprobados por ARCSA.

Higiene del personal

Lavado frecuente de manos.

Uso obligatorio de uniforme limpio, gorro, mandil, y en algunos casos guantes.

Prohibido el uso de joyas, uñas largas, maquillaje o fumar en zonas de preparación.

Personal capacitado en manipulación de alimentos.

Manipulación y conservación de alimentos

Separación entre alimentos crudos y cocidos.

Conservación a temperaturas seguras (refrigeración bajo 5 °C, cocción sobre 70 °C).

Control de fechas de vencimiento y rotulación clara.

Control de plagas
establecimiento libre de plagas (roedores, insectos).

Contrato con empresa de control de plagas registrado o manual propio de control.

Tapado de basureros y eliminación diaria de desechos.

Tabla 4/ Check List Requisitos ARSCA

Los consumidores y su percepción sobre la inocuidad alimentaria

Los clientes manifestaron una percepción generalmente positiva respecto a la inocuidad alimentaria en los restaurantes de comida rápida. En términos de limpieza general (mesas, pisos y baños), la mayoría calificó este aspecto como bueno o excelente, lo que indica una satisfacción considerable con la higiene en las áreas visibles.

En cuanto al uso de equipos de protección por parte del personal (como guantes, gorros o mascarillas), se observó que la frecuencia de uso fue percibida principalmente como frecuente o constante, lo que refuerza la confianza en las prácticas de manipulación de alimentos.

Respecto a las prácticas de higiene del personal (lavado de manos, limpieza constante, etc.), los encuestados indicaron que estas acciones se llevan a cabo con regularidad, predominando las respuestas “siempre” y “frecuentemente”. Asimismo, la higiene en el área de preparación de alimentos fue valorada como limpia, muy limpia o aceptable, lo que sugiere una imagen general positiva del entorno de cocina visible.

En cuanto a experiencias negativas, una minoría reportó haber recibido alimentos en mal estado (mal olor, sabor extraño o mal cocidos), mientras que la mayoría negó haber tenido ese tipo de experiencias. También, en su mayoría, los clientes indicaron que no han observado prácticas que les generen desconfianza respecto a la seguridad de los alimentos.

En relación con la percepción del cumplimiento de medidas de seguridad alimentaria, predominan las respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, en lo referente a la comunicación de los protocolos de inocuidad alimentaria, una parte valiosa de los clientes manifestó no haber recibido información o haberla recibido de forma general, lo cual representa una oportunidad de mejora en la transparencia de estas medidas.

Finalmente, al ser consultados sobre el nivel de seguridad que sienten al consumir alimentos en estos establecimientos, la mayoría se ubicó en niveles medios y altos de confianza, seleccionando opciones como “3 - medianamente seguro”, “4 - seguro” o “5 - muy seguro”.

Tabla 5

Cuadro de propuesta de estrategias y recomendaciones

Área de mejora identificada	Periodicidad	Responsable
Realizar capacitaciones continuas sobre normativas de inocuidad alimentaria ARCSA	Trimestral	Administración del establecimiento, ARCSA – Ministerio de Salud Pública
Implementar auditorías internas para verificar el cumplimiento de BPM	Semestral	Administración del establecimiento
Fomentar el uso de señalética visible sobre higiene y manipulación segura de alimentos	Permanente (actualización anual)	Administración del establecimiento - ARCSA
Establecer un sistema de monitoreo y retroalimentación entre trabajadores y supervisores	Trimestral	RRHH y/o Administración del establecimiento
Promover la inscripción y actualización en el Registro	Anual	ARCSA – Administración del establecimiento

**Sanitario para productos
procesados**

**Elaborar campañas de
sensibilización ciudadana
sobre buenas prácticas de
consumo**

Semestral

GAD Municipal – Ministerio
de Salud – Administración
del establecimiento

Tabla 5/ Propuesta de estrategias y recomendaciones para el cumplimiento de normativas
ARCSA

CONCLUSIONES

Las identificaciones de los parámetros fundamentales permiten establecer una guía clara y estructurada sobre las buenas prácticas de higiene y manejo de alimentos en los restaurantes de comida rápida. Al comprobar estos parámetros con las normativas vigentes, se reveló la trascendencia de su correcta aplicación para pronosticar los riesgos sanitarios y garantizar la inocuidad de los alimentos destinados al consumidor.

El conocimiento de criterios de los consumidores reveló opiniones claves respecto a la seguridad alimentaria en los establecimientos de comida rápida, los clientes aprecian la limpieza, el uso de indumentaria adecuada y la manipulación correcta de los alimentos con semblante primordial, lo que demuestra que la inocuidad incide directamente en su confianza, fidelidad y decisión a la hora de compra.

Las estrategias y recomendaciones propuestas se fundamentan en las principales debilidades relevantes detectadas durante el análisis y están orientadas a optimizar el cumplimiento normativo. Estas acciones orientan a la capacitación constante del personal, auditorías internas periódicas, y la implementación de sistemas de control y seguimiento, lo cual incrementará a mejorar la gestión de la inocuidad alimentaria y elevar los estándares de calidad en el servicio.

El análisis del grado de adherencia a las normativas de seguridad alimentaria permitió evidenciar el nivel de acatamiento de las normas establecidas para garantizar la inocuidad de los alimentos, los resultados reflejan fortalezas y debilidades en la aplicación de buenas prácticas de higiene, manipulación y almacenamiento, esto incide directo en la calidad del servicio y protección de la salud del consumidor, por lo tanto resalta la necesidad de reforzar procesos de capacitación continua del personal, a la vez implementar mecanismos rigurosos internamente,

con el fin de asegurar una ejecución y ratificar las normativas vigentes fomentando así una cultura de seguridad alimentaria en el sector.

RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer programas de capacitación continúa dirigidos a todo el personal que interviene en la manipulación de alimentos, con énfasis en el cumplimiento de las normativas vigentes, las buenas prácticas de higiene y los procedimientos adecuados de almacenamiento, con el objetivo de reforzar los conocimientos técnicos y mejorar la ejecución de las tareas operativas.

Es fundamental diseñar e implementar un manual interno de buenas prácticas de inocuidad alimentaria, estructurado a partir de los parámetros identificados y adaptado a las particularidades de los restaurantes de comida rápida, con el propósito de unificar criterios de trabajo y fomentar una cultura organizacional orientada a la seguridad del consumidor.

Se considera necesario fomentar el compromiso tanto de la gerencia como del equipo operativo en la aplicación constante de prácticas seguras, promoviendo la supervisión directa del cumplimiento de los protocolos relacionados con la higiene, el uso adecuado de la indumentaria y la manipulación de los alimentos.

Finalmente, se propone promover campañas internas de concientización mediante materiales visuales, charlas breves y recordatorios ubicados en áreas operativas, con el fin de mantener presente en el personal la importancia de aplicar diariamente los principios de inocuidad alimentaria.

Bibliografía

- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Obtenido de Cinco claves para la inocuidad de los alimentos.: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43634/9789243594637_spa.pdf
- 3484/2000, R. D. (12 de 07 de 2001). *Real Decreto 3484/2000*. Obtenido de Gobierno de España: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2001-809>
- Agropecuaria, O. I. (2003). *Manual sobre el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC)*. Obtenido de Manual sobre el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC): chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.oirsa.org/contenido/biblioteca/Manual%20de%20an%C3%A1lisis%20de%20peligros%20y%20puntos%20cr%C3%ADticos%20de%20control%20-%20HACCP.pdf
- Alexandra, Z. (2020). *Comida rápida: su historia y por qué es tan popular*. Obtenido de Comida rápida: su historia y por qué es tan popular: <https://sabor.eluniverso.com/comida-rapida-su-historia-y-por-que-es-tan-popular/>
- Clapp. (2020). *Food security and trade: Unpacking disputed narratives*. Obtenido de Food security and trade: Unpacking disputed narratives.
- Dongyu, Q. (2021). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación: <https://www.fao.org/home/es>
- Española, R. A. (s.f.). *Diccionario panhispánico de dudas*. Obtenido de Diccionario panhispánico de dudas: <https://www.rae.es/dpd/fast%20food>
- FAO. (2021). *FAO*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <https://www.fao.org/home/es>
- Farías, G. (2024). *Cuestionario*. Venezuela: Editorial Etecé.
- Farías, G. (2024). *Encuesta*. Venezuela: Editorial Etecé.
- GARCÍA, D. V. (22 de 12 de 2006). *Registro Oficial Organo del Gobierno del Ecuador*. Obtenido de Ley-Organica-de-Salud: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://hvcem.gob.ec/wp-content/uploads/2012/03/Ley-Organica-de-Salud.pdf
- LOS. (18 de 12 de 2015). *LEY ORGANICA DE SALUD*. Obtenido de LEY ORGANICA DE SALUD: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf
- Manabí, R. d. (2022). La floreciente Parroquia Eloy Alfaro de la ciudad de Manta. *La floreciente Parroquia Eloy Alfaro de la ciudad de Manta*, 5.

- Manta, A. P. (2022). *Puerto de Manta*. Obtenido de La industria atunera nacional tiene su fortaleza en el puerto de Manta: <https://www.puertodemanta.gob.ec/la-industria-atunera-nacional-tiene-su-fortaleza-en-el-puerto-de-manta/>
- Meza, J. (07 de 06 de 2023). *Fao en Argentina*. Obtenido de Inocuidad alimentaria: una responsabilidad compartida: [https://www.fao.org/argentina/noticias/en/?page=2&ipp=5&tx_dynalist_pi1\[par\]=YToxOntzOjE6lkwiO3M6MToiMCI7fQ==](https://www.fao.org/argentina/noticias/en/?page=2&ipp=5&tx_dynalist_pi1[par]=YToxOntzOjE6lkwiO3M6MToiMCI7fQ==)
- Monteiro, C. A. (21 de Marzo de 2017). *National Library of Medicine*. Obtenido de El Decenio de las Naciones Unidas para la Nutrición, la clasificación de alimentos NOVA y el problema del ultraprocesamiento: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28322183/>
- Muguirra, A. (2025). Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten. *Questionpro* , 25-10.
- Muguirra, Andres. (2025). *Questionpro*. Obtenido de ¿Qué es la investigación descriptiva?: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Muguirra, Andres. (2025). *Questionpro*. Obtenido de ¿Qué es la investigación descriptiva?: <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa/>
- Ojeda, C. E. (2023). La inocuidad, en el proceso de recepción de mercancías en restaurantes. *Uleam Bahia*, 1-100.
- OMS. (4 de octubre de 2024). *OMS*. Obtenido de Inocuidad de los alimentos: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- OMS. (04 de 10 de 2024). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Inocuidad de los alimentos: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- OMS, F. &. (2020). *FAO & OMS*. Obtenido de Codex Alimentarius: Normas internacionales de inocuidad alimentaria: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius>
- Ortega, Cristina. (2025). ¿Qué es un estudio transversal? *Questionpro*, 20-30.
- Pubmed. (2020). *El sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control en la seguridad alimentaria*. Obtenido de El sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control en la seguridad alimentaria: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15156035/>
- Salud, M. d. (21 de 03 de 2013). *REGLAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS*. Obtenido de REGLAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS: <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf>
- Salud, M. d. (17 de Diciembre de 2024). *Salud*. Obtenido de Calidad e inocuidad de alimentos: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/inocuidad-alimentos.aspx>
- Salud, O. M. (04 de 10 de 2024). *Inocuidad de los alimentos*. Obtenido de Inocuidad de los alimentos: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

- salud, O. m. (4 de octubre de 2024). *Organización mundial de la salud*. Obtenido de Inocuidad de los alimentos: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- Salud, O. M. (206). *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Obtenido de Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43634/9789243594637_spa.pdf
- Salud, Organización Panamericana. (2003). *ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)*. Obtenido de ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP): chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2017/food-safety-hacpp-cha-analisis-peligros-puntos-criticos-control.pdf>
- Sposob, G. (2024). *Población*. España: Editorial Etecé.
- Turismo, M. (05 de 10 de 2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Obtenido de REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Turismo, Ministerio. (2018). *Acuerdo ministerial*. Obtenido de REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Ulloa, Claudia Patricia. (2021). *¿Qué es la observación directa?* Publicación Scribd.
- Velázquez, A. (2025). *Questionpro*. Obtenido de ¿Qué es una investigación evaluativa?: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-evaluativa/>
- Velázquez, Aldrin. (2025). Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos. *Questionpro*, 20.