



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS DE GRADO

**BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN
PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS
RESTAURANTES Y CAFETERÍAS DEL MALECÓN
“LAS PALMAS” DE ESMERALDAS**

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

AUTORA

MEDINA MARIDUEÑA ANA MARÍA

ASESORA

MGT. RODRÍGUEZ ESTACIO JOHANNA PATRICIA

Esmeraldas- noviembre, 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

“Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS”

Presidente Tribunal de Graduación
Mgt. Isabel Maldonado Román

Lector 1
Mgt. Isabel Maldonado Román

Lector 2
Mgt. Katia Limones González

Director de Escuela
Mgt. Katia Limones González

Mgt. Johanna Rodríguez Estacio

Director de Tesis

Esmeraldas, noviembre 2020

Autoría

Yo, Ana María Medina Maridueña, portadora de la cédula de identidad N°0802689828, declaro que la presente investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Ana María Medina Maridueña
CI: 0802689828

Dedicatoria

A la memoria de María Jiménez y Alejandro Maridueña, mis abuelos, con mucho amor y cariño porque desde muy pequeña me inculcaron sus principios y valores cristianos, por sus consejos y aunque hoy ya no están más, siempre los llevo conmigo en mi corazón.

A mi tía Rebeca Maridueña que fue como mi madre, quien a pesar de ser yo una persona de difícil carácter siempre me vio como un espejo de su dulce persona. Siempre compartió su vida conmigo. Toda su vida fue un ejemplo de amor y devoción. Vivió su vida actuando concienzudamente sobre sus creencias, ayudando tanto a sus familiares como a extraños necesitados. Se enfrentó valientemente a su muerte prematura y ahora a pesar de que ya no nos acompaña más, su existencia marcó grandemente la vida de todos los que la conocimos, y ahora me mantiene soñando siempre cuando quiero rendirme.

Agradecimiento

A todos los que directa e indirectamente me han apoyado y han hecho posible que este trabajo se realice con éxito, especialmente a mis amados padres: Lucy y César, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en la mujer, madre y profesional que soy. Ser su hija es todo un orgullo y privilegio en mi vida por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis hermanos: Paulo, Xiomara y Romario, mi cuñada y mejor amiga Melissa Vega, por creer en mí y por estar siempre a mi lado.

A mis hijos Paulette, Alaric y Germán, mi estímulo y felicidad.

A mis muy valiosos mejores amigos: Lilian Vera, Carlos Velasco, por su confianza e inquebrantable amistad, Johanna Rodríguez por su asesoramiento, por hacer mejor y más fácil mi trabajo.

A todos los docentes de la escuela de Hotelería y Turismo por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial a Alexandra Márquez y Ramón Angulo que me vieron crecer como persona, y hoy me siento dichosa y agradecida por su amistad, por su rectitud y su paciencia para conmigo.

A Katia Limones por su extraordinaria generosidad y su buen hacer profesional.

Índice

	Pág.
Páginas Preliminares.....	i
Tribunal de Graduación.....	ii
Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Bases teóricas – científica.....	5
1.1.1. La Restauración.....	5
1.1.2 Buenas prácticas de higiene.....	6
1.1.3 Manipulación de alimentos.....	8
1.1.4. Aspectos para considerar durante la manipulación de alimentos.....	9
1.1.5 Enfermedades de Transmisión Alimentaria.....	12
1.1.6 Manual de Procedimientos.....	13
1.2. Antecedentes.....	14
1.3. Marco legal.....	16
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
2.1. Tipo de estudio.....	19
2.2. Métodos.....	19
2.3. Definición conceptual de variables.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos.....	21
2.5. Población y muestra.....	23
2.6. Análisis de datos.....	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	40
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1: Recomendación para el proceso de manipulación de alimentos procesados.....	10
Tabla 2: Operacionalización de las variables.....	20
Tabla 3: Variables a evaluar en la BPM.....	22
Tabla 4: Calificación para cada Variable.....	23
Tabla 5: Infraestructura.....	25
Tabla 6: Baterías Sanitarias.....	26
Tabla 7: Condiciones del Personal.....	27
Tabla 8: Control de Plagas.....	27
Tabla 9: Materiales y Equipos.....	28
Tabla 10: Control de Productos.....	29
Tabla 11: Productos Consumo Inmediato.....	29
Tabla 12: Control de Tabaco.....	30
Tabla 13: Señalética (Información Adicional).....	30
Tabla 14: Detalles de hallazgos encontrados.....	31
Tabla 15: Ponderación de variables.....	33

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad conocer las Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en la manipulación y preparación de los alimentos en los restaurantes y cafeterías del Malecón “Las Palmas” de Esmeraldas, base fundamental para brindar un servicio de calidad. Para cumplir este objetivo, se realizó un trabajo investigativo de tipo cuantitativo con alcance descriptivo; de tal manera, que se utilizó la observación estructurada como principal técnica para la recopilación de información, aplicando una ficha de evaluación a 29 restaurantes y cafeterías de este sector turístico dedicado a prestar servicios de alimentación, este instrumento se obtuvo del Instructivo de la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), que contiene ocho variables relacionadas a determinar las BPH. Se obtuvo como resultado, que de acuerdo a la clasificación del ARCSA los locales de este sitio turístico, en su mayoría se ubican en la categoría C, evidenciándose deficiencias de BPH en especial con el control de tabaco, condiciones del personal, materiales y equipos. Por lo tanto, es necesario que los establecimientos diseñen objetivos, estrategias o planes para alcanzar mayor funcionalidad y facilitar las tareas a los empleados donde pueda trabajar cómodamente, siguiendo las correctas prácticas de higiene, haciendo del destino más seguro en términos de alimentación.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Higiene; Restaurantes; Manipulación y Preparación de alimentos

Abstract

The purpose of this research is to know the Good Hygiene Practices (GHP) in the handling and preparation of food in the restaurants and cafeterias of the Malecón "Las Palmas" of Esmeraldas, which is the fundamental base to provide a quality service. In order to fulfill this objective, a quantitative research work was carried out with a descriptive scope; in such a way that the structured observation was used as the main technique for the compilation of information, applying an evaluation card to 29 restaurants and cafeterias of this tourist sector dedicated to provide food services. This instrument was obtained from the Instructions of the National Agency of Regulation, Control and Sanitary Surveillance (ARCSA), which contains eight variables related to determine the GHP. It was obtained as a result, that according to ARCSA's classification, the premises of this tourist site, in their majority are located in category C, evidencing deficiencies of BPH especially with tobacco control, personnel conditions, materials and equipment. Therefore, it is necessary that the establishments design objectives, strategies or plans to achieve greater functionality and facilitate the tasks to the employees where they can work comfortably, following the correct hygiene practices, making the destination safer in terms of food.

Keywords: Good Hygiene Practices; Restaurants and Cafes; Food handling and preparation.

INTRODUCCIÓN

El derecho a una alimentación segura es la responsabilidad de los encargados de producir alimentos para el consumo humano; los establecimientos de alimentos y bebidas, así como ofrecen calidad en los productos y generar satisfacción al consumidor, también pueden provocar insatisfacciones. Los diferentes problemas que se presentan en este sector, si no son atendidos a tiempo pueden acarrear graves consecuencias para el usuario y la empresa.

En los últimos años, se refleja un acelerado crecimiento en la industria gastronómica; a pesar de ser una actividad económica rentable, para Reinoso (2011) “su crecimiento desordenado ha traído como consecuencia pérdidas por falta de conocimiento en la gestión, organización y dirección de la empresa. Se observa en algunos casos que la administración suele ser incipiente y empírica” (p. 28).

Desafortunadamente, se ha generalizado la idea de que basta con manejar el aspecto operativo y puramente técnico para tener éxito en un negocio. Se debe estar consciente que este tipo de negocio debe ser manejado como una empresa en todo el sentido de la palabra, entendiéndose como empresa a “la unidad económica-social con recursos materiales, humanos, técnicos y financieros que pretende fundamentalmente incrementar su capital mediante el logro de utilidades de acuerdo con objetivos preestablecidos” (Reinoso, 2011, p. 28).

En el sector de restauración, el deterioro de los alimentos ocasiona pérdidas costosas y pueden influir en la confianza de los consumidores o clientes, por lo tanto, sus buenas prácticas, se hacen imprescindibles para estos establecimientos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), declara que anualmente existen muchos casos de enfermedades de origen microbiano causadas por la contaminación de alimentos; las causas para la alteración de la composición en los alimentos pueden ser: los aditivos incorporados a la alimentación de los animales, contaminantes en el ambiente o los procesos durante su transformación culinaria (Servicio Andaluz de empleo: Consejería de empleo y desarrollo tecnológico, s/f); en este sentido, las enfermedades transmitidas por los alimentos contaminados, cualquiera que sea su forma, representan una importante carga para la salud pública (OMS, 2019).

Asimismo, la OMS (2020) estima que cada año enferman en el mundo unos 600 millones de personas –casi 1 de cada 10 habitantes– por ingerir alimentos contaminados y que 420.000 mueren por esta misma causa, con la consiguiente pérdida de 33 millones de años de vida ajustados en función de la discapacidad. Las bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas pueden causar más de 200 enfermedades desde la diarrea hasta el cáncer.

En este sentido, las prácticas adecuadas de higiene engloban acciones para garantizar la seguridad en los alimentos, las cuales incluyen tres mecanismos: a) las instalaciones donde se efectúa el proceso; b) el personal implicado; y, c) el alimento. La aplicación correcta de estos procesos permite a los restaurantes participar en un mercado más competitivo, mediante la generación de una alimentación segura para el consumo humano (Valera y Cruz, 2011).

En la producción de alimentos, es necesario que las personas responsables de su manipulación estén conscientes de brindar calidad en los productos, de esta manera se asegura la salud de los consumidores; para alcanzar esto, hay que conocer los peligros que conlleva no manipular adecuadamente productos para evitar posibles contaminantes y evitar intoxicación individual o masiva (FAO, s/f). Para algunos empresarios turísticos, el desconocimiento de la gestión de alimentos y bebidas es uno de las secciones con más inconvenientes que presentan respecto a la elaboración de alimentos en los restaurantes.

Tiempo atrás el balneario de Las Palmas contaba con terrenos subutilizados, negocios dudosos y una nefasta valoración en seguridad. Cuando la Flota Petrolera Ecuatoriana (FLOPEC) trasladó sus instalaciones de la capital a la playa de Las Palmas en el 2016, desde esa época, marcó la diferencia, con espaciosa áreas, quioscos con todo tipo de ofertas y áreas verdes. De igual modo, trajo consigo la renovación y creación de nuevos negocios relacionados al servicio culinario permitiendo apreciar la gastronomía esmeraldeña, todas estas constituyeron ventajas para que el balneario pudiera posicionarse como destino seguro y de calidad. Pero el desconocimiento de la gestión de alimentos y bebidas, en los restaurantes es una de las secciones con más inconvenientes que presentan respecto a la elaboración de alimentos.

En la ciudad de Esmeraldas, muchos visitantes frecuentan el balneario de Las Palmas para disfrutar de la gastronomía que ofrece este destino; en el cual se observan dos escenarios en el área de estudio, el Patio de Comidas que está ubicado pasando las instalaciones de

FLOPEC que visualmente reúne las condiciones para la elaboración de comidas y bebidas, la otra área se encuentra cerca del parqueadero de buses de transporte urbano, el cual presenta condiciones diferentes; debido a la frecuencia de los buses, el humo vehicular, las partículas de polvo, distribución y evacuación de aguas servidas, manejo de desechos, entre otros, podrían determinarse como factores que inciden directamente con la contaminación de los alimentos. Ambos sitios, tienen espacios para expendio de comidas y bebidas en diferentes horarios y temporadas turísticas, pues constituye el espacio de encuentro para la gente local, turistas y visitantes.

El art. 26 del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, establece que los establecimientos dedicados a esta actividad deberán contar con una placa donde conste la clasificación y categoría, de acuerdo a las especificaciones técnicas que la Autoridad Nacional de Turismo determine. Dicha placa deberá estar exhibida en un lugar visible al público (Ministerio de Turismo, 2018, p. 11). A esto se suma, que la normativa para abrir un restaurante en sus distintas categorías está vigente desde el año 1989, y hasta la actualidad se mantiene sin modificación alguna, por lo que los restaurantes la cumplen como parte del trámite de apertura, pero no se la aplica, ya que es obsoleta (Toledo, 2014, p. 1). Los restaurantes y cafeterías del balneario de Las Palmas visitados no exhiben ningún distintivo en lo que respecta a clasificación y categoría de su establecimiento que certifiquen el cumplimiento de los requisitos y condiciones necesarias para desarrollar la actividad.

Con el panorama anteriormente descrito, sobre las Buenas Prácticas de Higiene para manipulación de los alimentos en los restaurantes y cafeterías estudiados, se expone la siguiente reflexión: ¿Las empresas de restauración que existen en el balneario Las Palmas cumplen con Buenas Prácticas de Higiene en el proceso de Manipulación y Preparación de los Alimentos?

Esta investigación es significativa, debido a que el modelo de negocio en la restauración ha evolucionado con los avances tecnológicos, la internet y las redes sociales llegando estos a ocupar un papel importante en la comunicación, fidelización y valor agregado en los servicios; el segmento gastronómico, enfrenta clientes más exigentes con destinos que ofrecen los mismos servicios y a la vez son más competitivos. Frente a estos cambios y la competencia, los establecimientos deben ajustarse a las exigencias del mercado y clientes, manteniendo prácticas adecuadas de higiene, mejorando la calidad en la línea de

producción de los alimentos y la correcta adaptación de materiales y equipos favoreciendo la imagen del establecimiento; cuando se realizan las Buenas Prácticas de Higiene en el proceso de Manipulación y Preparación de los Alimentos, se minimiza los errores que puedan cometer el personal de trabajo por la falta de conocimiento en las operaciones y procesos, y de esta manera los negocios pueden llegar a convertirse en un propulsor de la planta turística a nivel nacional.

Una empresa al garantizar alimentos seguros, se convierte en un beneficiario directo de su propio negocio; primero, porque brinda tranquilidad a sus clientes sobre la calidad de sus productos, en segundo lugar, puede disminuir las pérdidas de productos alimenticios, que mantiene en su almacenamiento.

Plantearse este estudio, mediante la evaluación de las Buenas Prácticas de Higiene, es el punto de partida para que los empresarios turísticos reflexionen su estado actual y puedan tomar conciencia de lo importante que es aplicar normas de seguridad alimentaria, permitiéndole a su negocio hacer la diferencia frente a sus competidores.

Por lo expuesto, y para responder a la pregunta central de investigación se planteó como objetivo general: Evaluar las Buenas Prácticas de Higiene en la Manipulación y Preparación de Alimentos en los Restaurantes y Cafetería ubicados en el malecón de Las Palmas de la ciudad de Esmeraldas. Para alcanzar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Especificar los aspectos evaluados y los porcentajes en que se cumplen las Prácticas de Higiene en la Manipulación y Preparación de alimentos y bebidas.
- Identificar las fortalezas y desafíos que enfrentan estos establecimientos para valorar intervenciones futuras en inocuidad alimenticia.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

El presente estudio se respalda por una diversa progresión de conceptos, definiciones y teorías que poseen una directa correlación con la temática buenas prácticas de higiene y manipulación para la preparación de alimentos en los restaurantes y cafeterías en el balneario de “Las Palmas”.

1.1. Bases teórico – científicas

1.1.1. La Restauración

En la historia de la restauración a comienzos de los años 70, en España se empezó a utilizar este término para hacer referencia a lo relacionado con aquellos establecimientos que brindan servicios de alimentos, bebidas y sus derivaciones (catering, establecimientos móviles, entre otros) (Marín, 2015). Esta expresión, se deriva de “restaurador” en el turismo, se usa como la acción de alimentarse para restaurar el cuerpo debido a la pérdida de energía (Roteta, 2011, p. 8).

La gestión de restauración, como producto establece una serie de procesos, siempre encaminados a mejorar la oferta de alimentos y bebidas, el objetivo principal es hacerla competitiva; sin duda, este sector económico requiere profesionalismo y una buena gestión empresarial, de esto depende la supervivencia de la empresa (Estrada, 2014, p. 6). De seguro, existen otros factores que permiten a las empresas de restauración competir en el mercado; sin embargo, uno de los más importantes es la calidad del producto.

Para Gallegos (2012), la restauración “es una industria dura y difícil y mucha gente comete el error de introducirse en ella creyendo que solo es ganancias y que cocinar es un entretenimiento”; además, aclara que, en la gestión de la cocina y comedor, existe una serie de contenidos intangibles, cuyo objetivo es la producción y se refleja en la calidad del producto (pp. 31-69). En otras palabras, por muy sencilla que se considere la actividad, es necesario establecer e implementar procedimientos que le permitan garantizar la calidad en sus procesos.

El servicio de alimentos y bebidas es un proceso complejo que requiere desarrollar actividades y procedimientos, desde la transferencia de los productos de alimentos y

bebidas, el personal de producción hasta el personal de servicio, el cual tiene contacto directo con los clientes (Guerra, 2013). Por esto, los procesos en las áreas de los restaurantes deberían estar estandarizados, con la finalidad de mejorar la gestión, ahorrándole tiempo a los empleados y dinero a la empresa.

El servicio de restauración es amplio, engloba los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que realizan la prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, cuya actividad económica esté relacionada con la producción y expendio de comida preparadas para el consumo, pueden ser locales permanentes, estacionales y/o móviles. Estos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas presentan una diversidad de tipologías y categorías; clasificadas así: a) cafetería; b) bar; c) restaurante d) discoteca; e) establecimiento móvil; f) plazas de comida; y, g) servicio de catering (Ministerio de Turismo, 2018, p. 7).

1.1.2. Buenas prácticas de higiene (BPH) en la restauración

La higiene, es tener las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases del proceso, desde la producción primaria o manufactura, hasta su consumo final sin presentar ningún riesgo de salud al consumidor, considerando la calidad y cantidad de elementos nutricionales (Organización Panamericana de la Salud, 2011).

Cuando se habla de un restaurante o cafetería, el nivel de limpieza debe ser el máximo ya que son lugares donde se procesa alimentos de consumo; por lo tanto, se requiere llevar todos los productos a procesos de limpieza que significa la eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable (Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura, 2003).

Otro de los aspectos que se deben considerar para la seguridad de los alimentos, es el proceso de desinfección, que consiste en la reducción del mayor número de microorganismos patógenos que genera la contaminación del alimento; la Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura – FAO-, considera que para evitar este aspecto, se debe asegurar correctamente agentes químicos o métodos eficientes, para que no se pierda la calidad del alimento (FAO, 1993; citado por Pinto, 2015).

Las BPH son valiosas ya que previenen, eliminan o reducen los peligros identificados en el área de trabajo. Para asegurar la calidad de los alimentos y bebidas, es necesario aplicar un conjunto de acciones tales como son el proceso de producción, almacenamiento y transporte de alimentos y/o materias primas que permitan obtener alimentos elaborados (Gobierno del Municipio de Córdoba, 2015). En ocasiones los comensales, no toman en cuenta la ubicación que estos establecimientos presentan, ni el proceso en la manipulación de alimentos, aspectos fundamentales que se deberían tomar en consideración ya que la práctica de higiene repercute en la salud de estos.

La calidad es un concepto que ha ido pasando desde el producto, hasta llegar a la gestión de la calidad total, que abarca a toda la empresa y afecta a todos los bienes y servicios, involucrando a la satisfacción cliente interno y externo. (Camisón, Cruz y González, 2015 p. 146); por otra parte, la alimentación es un bien, que debe reunir condiciones para su consumo.

Para la FAO (s/f) la calidad de los alimentos es “el conjunto de características particulares que se le asigna a un producto para satisfacer las necesidades requeridas por los consumidores” (p.111); así, la calidad de los alimentos conlleva a que exista una calidad alimentaria, que representa la utilidad de un alimento, para determinar el grado de aceptación por parte del comprador o consumidor (Zabala, 2011).

Por lo tanto, se debe cuidar toda la cadena durante la producción, porque los organismos contaminantes pueden ser factores internos o externos que son transportados por personas (manipuladores), en estado inocuo, a esto se le llama contaminación cruzada (Organización Panamericana de la Salud, 2015, p. 13).

La Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2019), considera que la contaminación cruzada, “es la entrada involuntaria de un agente físico, biológico, químico por corrientes de aire, traslados de materiales, alimentos contaminados, circulación de personal, contacto directo o indirecto con alimentos crudos, entre otros; que puedan comprometer la higiene o inocuidad del alimento” (p. 5). Aunque se pueda generar este tipo de contaminación, es responsabilidad de los expendedores de alimentos tomar la mayor cantidad de medidas para garantizar la calidad del producto.

Según lo expuesto por estos autores, se puede afirmar que dentro de los restaurantes y cafeterías las BPH son el elemento tangible del servicio, que deben ser examinadas por

medio del control interno, del uso de manuales de procedimientos aplicables e importantes para agilizar el nivel del servicio y el éxito del negocio.

1.1.3. Manipulación de alimentos

La manipulación de alimentos “son todas las medidas que se deben tomar para garantizar la inocuidad de los alimentos” (Organización Panamericana de la Salud, 2011, p. 29), por lo tanto, se requiere “asegurar que quienes entren en contacto con los alimentos, desarrollen Buenas Prácticas durante su proceso de Manufactura (BPM), de tal manera que no afecte al producto final” (Grupo Avance DOTATECH, 2014, p. 31). Esta definición y recomendaciones, no es ajena la propuesta por el Gobierno del Ecuador (2015), donde manifiesta que la manipulación de alimentos constituye:

El conjunto de medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan así los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad (p. 4).

Se entiende entonces a la manipulación de alimentos, como aquellas operaciones realizadas por el manipulador del producto. Inicia con la recepción de ingredientes, selección, elaboración, preparación, cocción, presentación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, servicio, comercialización y consumo de alimentos y bebidas (Ministerio de Turismo, 2018, p. 4), es importante comprender que algunos alimentos se consumen fuera de los hogares, en especial durante los desplazamientos de los turistas o visitantes en un destino, por ende, es imprescindible garantizarle al consumidor productos seguros.

Por lo expuesto, el sector de alimentación no está ajeno de cumplir con las BPM, más bien tiene una gran responsabilidad, el control de los alimentos en estos lugares se dificultan debido a la cantidad de productos que distribuyen y la variedad de insumos/ materia prima que utilizan para producir.

Existen algunos peligros durante el proceso de la manipulación de alimentos, entre ellos: a) peligros biológicos (microorganismos como bacterias, virus, protozoos y parásitos); b) peligros químicos (sustancias tóxicas generadas por el propio alimento, toxinas de

vegetales, residuos de plaguicidas, fertilizantes); c) peligros físicos (materiales que no se encuentran habitualmente en los alimentos elaborados y pueden causar daños o enfermedades al consumidor, pepas, trozos de cáscaras, arena, cristales, plásticos, esquirlas de hueso, espinas, trozos de metal) (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, 2015).

La producción de alimentos, y los métodos para la transformación de los ingredientes, han evolucionado frente al desarrollo tecnológico y científico, por lo que las instalaciones, equipos y utensilios de trabajo han sufrido notables modificaciones. Los productos más tradicionales dan paso a otros de más fácil manipulación, que aportan una mayor comodidad culinaria.

La mejora de las técnicas de almacenamiento ha permitido incrementar la vida media de los alimentos, mejorando su inocuidad; de acuerdo a criterios tecnológicos, los alimentos se clasifican según las gamas en productos frescos (I gama), conservas y semiconservas (II gama), productos congelados (III gama) productos envasados al vacío o en atmósferas modificadas (IV gama), productos tratados con calor y con vacío (V gama) (Velasco y García, 2014), el sector turístico utiliza las cinco gamas en la gestión de restauración, es decir durante el proceso de preparación y expendio de alimentos.

En ocasiones se considera, que solo los operarios y supervisores de plantas, los chefs y cocineros en hoteles, confiterías o restaurantes, son los únicos que manipulan los alimentos, a los cuales se les atribuye que los alimentos que se consumen tengan una calidad higiénica (Organización Panamericana de la Salud, 2014, p. 4); la realidad, es que existe una cadena de producción en los productos procesados y no procesados hasta el consumidor final, que directa o indirectamente son responsables de garantizar la salud del consumidor y evitar el peligro de contraer diversas enfermedades generado por la ingesta de alimentos contaminados.

1.1.4. Aspectos que se deben tomar en cuenta durante la manipulación de alimentos

Al sistema de restauración, se lo debe considerar como un conjunto de procesos, que van desde la adquisición de la materia prima, preparación de los alimentos y el espacio donde

se lo produce; por tanto, conocer aquellos elementos que se requieren durante el proceso de producción es esencial.

En la tabla 1, se encuentra detallado todos los aspectos de las condiciones necesarias para las buenas prácticas de higiene en el negocio de restauración, en lo que respecta al proceso de manipulación de alimentos; aquí se resume aquellos aspectos que son tomados en cuenta según la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

Tabla 1

Recomendación para el proceso de manipulación de alimentos procesados

	Condiciones Higiénico-sanitarias
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="595 775 1394 837">▪ Los establecimientos deben disponer de agua potable, que debe ser transportada por tuberías. <li data-bbox="595 846 1394 909">▪ Disponer de instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución. <li data-bbox="595 918 1394 1084">▪ Los sitios de almacenamiento de agua como cisternas o recipientes deben estar protegidos contra la contaminación, por la corrosión y permanecer tapados para evitar ser un espacio generador de larvas de mosquitos; éstos se podrán abrir para su mantenimiento, limpieza o desinfección. <li data-bbox="595 1093 1394 1155">▪ El agua potable, no deberá estar en contacto directo con la materia prima para la producción de alimentos. <li data-bbox="595 1164 1394 1267">▪ Los establecimientos deben disponer de un sistema de evacuación de aguas residuales y estar libre de reflujos, residuos, desechos sólidos y líquidos. <li data-bbox="595 1276 1394 1379">▪ Los drenajes deben estar provistos con trampas de grasas para evitar taponamiento de tuberías y contaminación de los alimentos. <li data-bbox="595 1388 1394 1451">▪ Los equipos deben ser instalados apartados de la paredes, techo y pisos esto permitirá su limpieza y desinfección. <li data-bbox="595 1460 1394 1563">▪ El equipo y los utensilios empleados en las áreas donde se manipulen las materias primas (alimentos y bebidas) deben ser lisos y lavables sin roturas. <li data-bbox="595 1572 1394 1635">▪ Asegurar que los equipos de refrigeración y congelación no contengan agua acumulada <li data-bbox="595 1644 1394 1747">▪ Que todos los equipos de refrigeración y congelación cuenten con termómetro que registre la temperatura de los equipos, para que sea fácil su monitoreo. <li data-bbox="595 1756 1394 1818">▪ Que los espacios tengan una correcta ventilación para evitar el calor, condensación, vapor acumulación de humo y polvo. <li data-bbox="595 1827 1394 1930">▪ Controlar que las instalaciones de los acondicionadores de aire provoquen goteos sobre las áreas que están en contacto con las materias primas perecederos y no perecederos. <li data-bbox="595 1939 1394 1986">▪ Contar con espacios iluminados que faciliten las operaciones y la producción de alimentos.

Baterías sanitarias y sanidad

- Contar con tachos de basuras con tapas, como también los depósitos deben estar apartados de las áreas de producción.
- Las áreas de producción deben estar rotuladas o con sus respectivas ilustraciones
- Rotular los espacios con la finalidad de promover la higiene del personal (lavado de manos después del uso de los sanitarios, uso de guantes, mascarillas, delantales, etc.)
- Los baños deben contar con agua potable, inodoro, jabón o detergente, papel higiénico y toallas desechables o secador de aire de accionamiento automático; el agua para el baño podrá ser no potable.

Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos

- En las áreas de producción, manipulación, conservación y expendio, deberán usar permanentemente gorras y protectores de cabello.
- Uso de guantes y en buen estado.
- Los mandiles deben permanecer limpios, las mascarillas protectoras que se ajusten a cada empleado
- Control de enfermedades de los empleados/heridas/cortes para asegurar productos y alimentos seguros en toda la cadena de producción.

Control de plagas

- Para evitar plagas provenientes del drenaje, los establecimientos deben contar con trampas contra olores, y coladeras o canaletas con rejillas, las cuales deben mantenerse libres de basura, sin estancamientos y en buen estado.

Materiales y equipos

- Equipos de refrigeración, mantenerse a temperatura máx. de 7°C.
- Los equipos de congelación se deben mantener a una temperatura que permita la congelación del producto.
- Se debe evitar la contaminación cruzada entre la materia prima, producto en elaboración y producto terminado.
- Los alimentos y bebidas procesados no deben estar en contacto directo con los no procesados, aun cuando requieran de las mismas condiciones de temperatura o humedad para su conservación.
- El establecimiento periódicamente debe dar salida a productos y materiales inútiles, obsoletos o fuera de especificaciones.

Control de productos/materia prima

- Los materiales que puedan entrar en contacto con los alimentos y bebidas o sus materias primas se deben poder lavar y desinfectar adecuadamente antes de ser utilizados.
- Los establecimientos que preparen o elaboren alimentos y bebidas, deben inspeccionar o clasificar sus materias primas e insumos antes de la producción o elaboración del producto.
- Controlar que las materias primas tengan fecha de caducidad, el no tenerla no asegura el producto.
- No se deben utilizar materias primas caducadas.
- Separar productos percederos de los no percederos
- Separar o eliminar productos que generen contaminación cruzada.

- Las materias primas deben mantenerse en envases cerrados herméticamente para evitar su posible contaminación.
- Se prohíbe el uso de materias primas que no estén etiquetadas o en la lista de solicitud.

Control de tabaco	▪ Área de fumadores
Información adicional (extra)	▪ Relacionada a observaciones

Fuente: Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA- (2015).

1.1.5. Enfermedades de Transmisión Alimentaria

Cuando los restaurantes y cafeterías no cumplen BPH puede ocasionar grandes problemas en la cadena alimenticia, desde la producción hasta su consumo; la ingesta de alimentos contaminados por toxinas u organismos patógenos que se encuentran en las áreas donde se realizan las operaciones culinarias.

Un contaminante “es cualquier agente químico o biológico, materia extraña u otras sustancias agregadas no intencionalmente al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del alimento” (OMS, 2019, p, 27), en cuanto un producto se altera en su composición, se convierte en un canal para generar una enfermedad de transmisión alimentaria.

Las enfermedades de transmisión alimentaria (ETAS) pueden provocar una intoxicación o una infección en la persona afectada, los síntomas característicos son: dolor abdominal, vómito, diarrea, fiebre, tos, entre otras. Estas enfermedades, pueden causar malestar a quienes las padecen generando consecuencias graves a corto o largo plazo en la salud de las personas, que al verse afectada pueda desprestigiar el negocio de comida (Organización Panamericana de la Salud, 2014, p. 5), estos errores en el proceso de producción, por un lado, puede significar una pérdida de confianza de los consumidores; por el otro, se genera un perjuicio económico para la empresa, además constituye un riesgo para el manipulador (empleado) que puede significar hasta la pérdida del trabajo.

Las personas encargadas de la cocina deben de estar capacitados en seguridad alimentaria, así se asegura la no propagación de las enfermedades, toxinas químicas o naturales como las que se encuentran en algunos alimentos, microbios (bacterias, virus, parásitos) que se transmiten en los alimentos.

En particular, una vez que se resuelve de forma óptima los peligros expuestos en la manipulación de los alimentos se puede alcanzar la excelencia brindando satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, tanto como la razón del éxito de cualquier empresa dedicada a ofertar servicios de restauración. Los controles y valoración de las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y la salubridad de los alimentos, es lo que garantiza la seguridad en el proceso.

1.1.6. Manual de procedimientos para el área de alimentos y bebidas

A lo largo de la historia, la humanidad ha tenido que perfeccionar todos aquellos procesos que conllevan al manejo de alimentos, para la elaboración de los diferentes platos. Por ende, las personas se han visto en la necesidad de implementar un reglamento y procedimiento certificado por organismos nacionales e internacionales, que les permitan tener un control en la preparación de diferentes recetas culinaria.

Palma (2005) citado por Vivanco (2017), refiere que el manual de procedimiento constituye “un documento para el Control Interno, su finalidad generar información detallada, sistemática e integral con todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones que se realizan en una organización” (p. 3). Esta guía enumera, detalla e identifica cada paso las actividades de una empresa, aquí se estandarizan los procedimientos que servirán para que el personal que trabaje en la empresa tenga un correcto desempeño en sus funciones.

Si bien, el objetivo principal del manual de procedimientos es mejorar procesos operativos, empleando el recurso humano y económico de forma eficaz y eficiente, la empresa necesita estar clara en las dificultades por la que atraviesa; la toma de conciencia de la ineficiencia, es el primer paso para generar las normativas y procesos.

Su implementación supone un gran desafío en la dirección de las empresas; representa un reto aun mayor para una persona que es la encargada de la operación y administración del negocio, sumado que en la mayoría de los casos no está informada sobre el trato que se le debe dar a todas sus áreas (almacén, bodega, cocina, almacenamiento, recepción, entre otras). En una organización se conoce claramente la función y responsabilidades del administrador Rodríguez (2016), pero las funciones de los mandos medios (áreas

operativas) en ocasiones no están definidas, en este entorno se les olvida a los directivos/propietarios crear un sistema que potencialice a la empresa en su conjunto. Por lo expuesto, se requiere que las organizaciones desarrollen serios programas que unifiquen todas las operaciones, Arias (2010) menciona que:

Los procesos se caracterizan por un sistema interrelacionado, que contribuye a incrementar la satisfacción del cliente, ya que elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización, permitiendo la apropiada gestión de las interfaces entre los distintos procesos (p. 5).

En términos generales, el proceso operativo en los restaurantes y cafeterías comienza en la recepción y dispensa adecuada de los productos, manipulación y transformación de la materia prima y finalmente el servicio del alimento preparado a la mesa, y deben estar registrados en el manual de procedimientos.

1.2. Antecedentes

Uno de los casos revisados fue el de Bastidas et al (2012), llevaron a cabo una investigación para determinar la “Prevalencia de parásitos intestinales en manipuladores de alimentos en una comunidad rural de Cojedes, Venezuela” con la finalidad de medir las prácticas de higiene en la preparación de servicio y proceso de limpieza. La muestra estuvo conformada por 50 manipuladores de alimentos, donde se les aplicó un cuestionario de uso común en otras investigaciones y regiones del mundo, validado por especialistas en el área, para ser aplicado en la zona de estudio; la información obtenida, fue analizada mediante estadísticos descriptivos.

Los resultados de la investigación respecto a las prácticas de higiene que seguían los sujetos, reflejaron si se lavaban las manos después de ir al baño y antes de preparar los alimentos; sin embargo, no usaban guantes para servirlos. Respecto a los productos para preparar los alimentos ejecutaban acciones como lavar las verduras antes de prepararlas y proteger los alimentos de artrópodos, en contraste que menos de la mitad (45%) usaban agua hervida y recibían inspección sanitaria.

La clave para solucionar este problema fue, lograr que los negocios comprendan lo esencial de la higiene en la preparación de alimentos para el expendio, dentro de programas formales de salud, aplicados de manera constante, de continuo seguimiento, de enfoque local y ceñido a los aspectos culturales que definen a cada población.

Otra propuesta revisada fue de Walde (2013), para analizar los “Conocimientos y prácticas sobre higiene en la manipulación de alimentos que tienen las socias de comedores populares, distrito de Comas” en Perú; la importancia del estudio radicó en contribuir con programas de educación permanente para la salud en las diferentes organizaciones permitiendo incrementar, fortalecer y mejorar los conocimientos y las prácticas de las personas.

Para la recolección de datos se seleccionó como técnica la encuesta y la observación, y como instrumentos se utilizaron el cuestionario y una lista de cotejo; en el caso del cuestionario constó de 20 ítems entre los cuales se formularon preguntas cerradas con respuestas múltiples relacionadas a compras, conservación/almacenamiento, preparación y distribución de alimentos, estos instrumentos, fueron aplicados en forma personal a cada socia durante la manipulación de alimentos. En este estudio, los resultados mostraron que las participantes tenían conocimientos sobre higiene y manipulación de alimentos, sobresaliendo el proceso de compra, preparación y servicio.

En el sector hotelero de la ciudad de Joao Pessoa, Brasil; Correia (2016) realizó una investigación sobre la “Importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero” el propósito fundamental fue analizar la gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas y la importancia que tiene el personal de operaciones en este proceso. Los resultados de esta investigación revelaron que los manipuladores, no conocen todas las normas de cuidado de los alimentos para garantizar la seguridad alimentaria, como también requerían capacitación constante para desarrollar unas buenas prácticas de higiene y manipulación para que se garanticen la calidad del servicio.

Considerando que la manipulación de alimentos se da desde la adquisición del producto Palacios (2018) presentó el caso del mercado de Ñaquito donde realizó un estudio sobre la calidad productos y de alimentos preparados, para así brindar de forma más segura un producto de óptima calidad a los consumidores; de esta manera, erradicar la forma en que habían venido atendiendo a los clientes, por citar ejemplos en la venta de alimentos donde se dieron cuenta que los manipuladores pesar de haber recibido capacitaciones por parte de

la administración, no ponían en práctica los conocimientos adquiridos para hacer más seguro el expendio de estos alimentos, por lo que se encontraron con algunas irregularidades como: no usar guantes, cobrar en el mismo momento que se está despachando el producto, usar objetos en las manos, no usar desinfectantes y lo más importante en este caso, no contaban con carteles que les ayuden a recordar estas normas. El propósito del trabajo, fue generar conciencia en los expendedores de alimentos del mercado y le den importancia a la buena manipulación de los alimentos.

Por otra parte, Montesdeoca (2016) analizó la manipulación y expendio de alimentos en dos sitios de la ciudad de Esmeraldas, donde la visita es masiva y permanentemente se expenden alimentos; este estudio determina que los vendedores ambulantes, no desarrollaban normas higiénicas en la limpieza del puesto, mesas y utensilios, incluso no hay acometidas para el agua, así recurren al uso de galones de los cuales reutilizan el agua para lavar los alimentos, utensilios, manos. Además, se suman las condiciones ambientales en que los alimentos se comercializan, no estando protegidos y siendo contaminados por el smock, el polvo de las calles; a pesar de la importancia del control y vigilancia de seguridad alimentaria, las autoridades no han realizado investigaciones y tomado acciones orientadas a la inocuidad de los alimentos para la prevención de riesgos en la salud. Se evidencia entonces, que la seguridad en la alimentación es un asunto de salud pública que hay que controlarlos para que los ciudadanos tengan alimentos seguros.

En el análisis de los procesos de elaboración y manipulación de alimentos en el restaurante Las Redes, Tonsupa (Pino, 2019) evaluó los puntos críticos que se deben tener en cuenta al momento de ingresar a una cocina., el establecimiento obtuvo un 15% de negatividad esto se debe a que tuvieron ciertas falencia en su aplicación unas de ellas fueron las puertas y ventanas que se encontraban con materiales no adecuados en el lugar de manipulación y preparación de alimentos preparados o no preparados, además de contar con aberturas que se encontraban sucias lo que provocaría un sinnúmero de enfermedades que se pueden transmitir hacia la comida o sus trabajadores.

1.3. Marco Legal

Existen varias normativas internacionales que motivan a los países a establecer leyes para garantizar la salud de sus habitantes. En la Declaración Universal de los Derechos

Humanos en el año 1948, se reconoce el derecho que tienen las personas en el mundo a un nivel de vida adecuado, que asegure salud y el bienestar y una alimentación suficiente y sana (Naciones Unidas, 2010).

Por su parte, el Ecuador ha dispuesto una serie normativas a través de distintos Ministerios para proteger a los consumidores. El primer principio lo establece la Constitución del país, en el artículo 281 considera que la Soberanía Alimentaria “constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos” (p. 90); de igual manera, en el artículo 244, numeral 8 de la Carta Fundamental señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores y el incumplimiento de las normas de calidad (Congreso Nacional, 2012, p. 1).

Por otra parte, la Ley de Defensa del consumidor del año 2000, tiene por objetivo normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica para ambos. En el capítulo V sobre las responsabilidades y obligaciones del proveedor (Art. 18), cuando exista la entrega del Bien o Prestación del Servicio, “todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor”; en el capítulo XII sobre el Control de Calidad (Art. 64), establece que en base a las informaciones de los diferentes Ministerios y de otras instituciones del sector público, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el Ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización (Congreso Nacional, 2012, pp. 8, 21).

Comprendiendo que la mala práctica en los procesos para la elaboración de productos para uso y consumo humano, su expendio se convierte en un problema de salud pública, la Ley Orgánica de Salud del 2015, en el numeral 18, determina que es responsabilidad del Estado ecuatoriano “Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad” (Congreso Nacional, 2015, p. 3).

Para su mejor control, el Estado asigna los diferentes mecanismos y Ministerios para su debido control, en el artículo 6, la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2017) tiene como propósito “regular y controlar la seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano, así como las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario”; además, de definir la metodología para la estimación e impacto de riesgo sanitario relacionados con los productos de uso y consumo humano, así como de los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria (pp. 7, 11).

El turismo es una actividad importante para el país, el Ministerio de Turismo ha establecido políticas públicas, para que la gestión de alimentos y bebidas tenga pilares sólidos respecto a calidad y seguridad; estas normas ofrecen mecanismos de mejoramiento y esclarecimiento para el sector de alimentación, garantizando así el bienestar del turista. Con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística, este Ministerio como ente rector de la actividad turística ha asumido la responsabilidad en preparar las normas técnicas y de calidad que rigen en el territorio nacional.

En la Ley de Turismo 2018, literal b) del artículo 5, reconoce al servicio de alimentos y bebidas como actividad turística. En este sentido, establece derechos y obligaciones del usuario o consumidor, en el Capítulo II, en el artículo 5, literal e) expresa que: “El usuario, debe tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, con una correcta higiene, sin signos de deterioro, accesibles para todas las personas y en correcto funcionamiento” (Ministerio de Turismo, 2018, p. 6). El cumplimiento de estas normativas, permitirán a los establecimientos que se dedican al expendio de alimentos y bebidas desarrollar mejores técnicas para el aseguramiento de la calidad en sus productos.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

Según el alcance de investigación, el presente estudio es descriptivo, ya que se aplica un modelo del método científico, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), con este tipo de estudio se busca:

Especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p. 92).

En este sentido, se analizaron las buenas prácticas de higiene en la manipulación y preparación de alimentos de 29 restaurantes del sector de Las Palmas.

Se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, ya que se centra en cuantificación de las variables evaluadas sobre las buenas prácticas de higiene en los restaurantes y cafeterías, valores reflejados porcentualmente. Para Hernández (2014), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

2.2. Métodos

Este estudio se construyó a partir de dos métodos de investigación: revisión bibliográfica, análisis cuantitativo de la información obtenida de la observación y entrevista.

- **Método Bibliográfico:** Se inició con la revisión bibliográfica y documental, para construir el estado del arte. Según Vargas y Calvo (1987); Cifuentes, Osorio y Morales (1993) y Uribe (2002) “es una investigación documental que reconstruye la teoría en las investigaciones aplicadas para interrelacionar con otras apuestas explicativas y tiene un particular interés para el investigador, el grupo o la comunidad científica sobre un tema o área de conocimiento” (Citado por Guevara, 2016, p. 168). Partiendo de este criterio, este método permitió buscar información que se encontró en libros, páginas web oficiales y no oficiales, contenido que fue analizado y sistematizado para la construcción del marco teórico, legal, los

antecedentes y sustentar la metodología; es decir, toda la información pertinente para respaldar la investigación.

- **Método Analítico:** Para Bernal (2010), es un tipo de investigación donde el “proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.60), “con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno; sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio” (Gómez, 2012, p. 15). La selección de este método se justifica, considerando que permitió analizar las variables relacionadas a la higiene y manipulación de los productos alimenticios que se expenden en el malecón de Las Palmas si estaban en conformidad con las normativas establecidas con el ARCSA.

2.3. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Para que una variable sea evaluada, es necesario partir de su conceptualización e instrumentos que permitan medirla; también se requiere operacionalizada, Apolaya (2012) considera que “es el proceso de llevar una variable del nivel abstracto a un plano concreto, es decir hacerla medible” (p. 25). En la tabla 2 se menciona las variables, dimensiones e indicadores con el respectivo instrumento para la recolección de datos; cabe recalcar, que tanto las dimensiones e indicadores, se obtuvieron de la ficha del ARCSA, que determina los parámetros para evaluar las buenas prácticas de higiene en la manipulación y preparación de alimentos.

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Prácticas de higiene	Controles y valoración de las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y la salubridad de los alimentos.	Condiciones higiénico sanitaria.	Focos de insalubridad Fácil limpieza	Ficha de observación
		Infraestructura	Control temperatura Ventilación adecuada Suministros de agua.	
		Baterías sanitarias		

		Materiales equipos	y	Separación área trabajo Registro mantenimiento.	
		Control de plagas		Protección contra roedores Programas de prevención	
Manipulación en la preparación de alimentos.	Es el contacto directo con los alimentos durante su etapa de elaboración, fabricación, transformación, envasado.	Condiciones personal. Preparación manipulación alimentos.	del y/o de	Capacitación del personal Indumentaria adecuada Tratamiento protección heridas Conservación adecuada de los productos Registro sanitario Vida útil vigente Utensilios adecuados Ética de no consumo.	Ficha de observación y de
		Control productos procesados y consumo inmediato.	de de		
		Control de tabaco.			

Fuente: Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA- (2015).

2.4. Técnicas e Instrumentos

Para la recopilación de información primaria, se utilizó principalmente la observación, para Salgado (2010), la observación es concebida como “una técnica importante, en el momento de recopilar información de campo, debido que el investigador tiene contacto directo con el objeto investigado”. Considerando que se requería información precisa del instrumento proporcionado en la ficha de evaluación del ARCSA, se recurrió a la observación estructurada, De la Garza (2014) aclara que este modelo permite “la focalización preminente del objeto de estudio, lo que permite profundizar en cada detalle y evitar distractores” (p. 213).

Es decir, la aplicación del instrumento de evaluación proporcionó datos importantes basados en el análisis de las 12 variables (4 primeras que corresponden a información general del establecimiento y las 8 restantes información sobre el estado de los negocios

turísticos). La tabla 3 muestra el número de variables que se evaluaron en el instrumento, el valor de la calificación y el número de indicadores por cada variable.

Tabla 3

Variables a evaluar en las Buenas Prácticas de Manufactura

Variables	Calificación	Indicadores
1. Condiciones Higiénico-sanitarias		
a) Infraestructura	-	7
b) Baterías sanitarias	-	4
Total	20	11
2. Condiciones del personal en la preparación de alimentos	-	-
	25	5
3. Control de plagas	15	4
4. Materiales y equipos	15	6
5. Control de productos procesados	15	3
6. Producto de consumo inmediato	16	8
7. Control de tabaco	4	2
8. Información adicional (extra)	-	-
Promedio	100	39

Fuente: Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA- (2015).

Para conocer la categoría en la que se encuentran los negocios estudiados en lo que respecta a prácticas de higiene y manipulación en la preparación de alimentos; según el instructivo del ARCSA, se asigna un puntaje a cada parámetro evaluado, al total del puntaje se le asigna una letra (calificación) vigente por un año; los establecimientos con calificación A son los que obtienen un puntaje de 90 a 100. Los establecimientos con calificación B el puntaje es de 80 a 89.9; los establecimientos con calificación C son aquellos que alcanzaron un puntaje de 70 a 79.9, y si su calificación es menor o igual a 69.9 puntos el local no está en condiciones para brindar ningún tipo servicio ofertado, deben mejorar para volver a ser evaluados. La tabla 4 muestra las tres categorías de las BPH y el puntaje de cada categoría.

Tabla 4*Calificación para cada Categoría de evaluación*

Nº	Categoría	Puntaje
1	A	100 - 90
2	B	89.9 - 80
3	C	79.8 - 60

Fuente: Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA- (2015).

Cabe recalcar, que la ficha del ARCSA en su último apartado (ítems N° 8 Observaciones / Detalle de Hallazgos importantes encontrados) permite recoger opiniones sobre las dificultades que enfrentan los propietarios. Por lo tanto, permitió mantener una conversación abierta y flexible con los empresarios turísticos, categorizándola como una entrevista, Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013) refieren que consiste en “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de tener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (p. 2).

2.5. Población y Muestra

La población es el conjunto de casos a estudiar, comprenden una serie de especificaciones, de los cuales se desea publicar datos; por otra parte, la muestra representa un pequeño grupo de la población Hernández, Fernández y Baptista (2019, p.28). Dado que la población total, no fue muy amplia, se tomaron los dos escenarios que se presentan en el mismo sector, los 19 restaurantes del patio de comidas que se ubica a la altura del sector de las instalaciones de FLOPEC siguiendo la línea de la playa; y los 10 restaurantes del sector de los estacionamientos de la cooperativa de buses urbanos “Alonso de Illescas” y “Las Palmas”, dando como resultado una muestra de 29 establecimientos.

En este sentido, el tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico, por cuotas; que comprende “dividir la población en sectores, tomando en cuenta ciertos aspectos prefijados; pero la elección de las unidades de cada sector se realiza de manera arbitraria” (Palella y Martins, 2012, p. 108). El criterio que se siguió para seleccionar la muestra fue la frecuencia con la que llegan los visitantes y la popularidad de estos locales ubicados a la línea del malecón de Las Palmas.

2.6. Análisis de datos

Los datos es la información recogida durante el trabajo de campo, cuando se los reagrupa pueden ser interpretados para la llegar a las conclusiones y recomendaciones del estudio (Rodríguez, 2016); en este contexto, se procesó la información obtenida en el programa informático de Excel para facilitar el análisis y la presentación de los resultados, que fueron codificados, transferidos a una matriz, se los tabuló y se estableció su porcentaje después se hizo un análisis individual de cada variable. Los datos cuantitativos, se procesaron en una tabla, donde se estableció un análisis porcentual de todas las variables a manera general en todos los establecimientos estudiados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el siguiente enunciado se puede observar los datos derivados de la tabulación del instrumento obtenido del ARCSA, donde se analizar las ocho variables relacionadas a: Condiciones higiénico-sanitarias, condiciones del personal para la preparación de alimentos, control de plagas, materiales y equipos, control de productos procesados, productos de consumo inmediato y control de tabaco que permitieron recoger información, sobre la manipulación de alimentos que tienen los restaurantes y cafeterías ubicados en el malecón de Las Palmas.

3.1. Principales prácticas de higiene en la manipulación de alimentos y bebidas

De los 29 restaurantes y cafeterías observados, se detallan los resultados de los porcentajes de la medida en que estos cumplen las buenas prácticas de higiene.

3.1.1. Infraestructura

De los siete parámetros evaluados en esta variable, el control de temperatura de las áreas de almacenamiento de los productos, es la más crítica; tiene el porcentaje más bajo, su cumplimiento es de 14% en los establecimientos.

Tabla 5

Infraestructura

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?	28	1	97	3	29
2. ¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?	19	10	66	34	29
3. ¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?	18	11	62	38	29
4. ¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?	10	19	34	66	29
5. ¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?	20	9	68	32	29
6. ¿Dispone de suministro de agua potable?	24	5	83	17	29

7. ¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?	28	1	97	3	29
---	----	---	----	---	----

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.2. Baterías Higiénicas

Como indican los porcentajes de la tabla 6 sobre baterías sanitarias, el 88% de los locales evaluados cumplen con los parámetros de esta variable; por otra parte, el 12% de los establecimientos requieren mejorar en aspectos como la dotación de implementos y el estado de sus instalaciones.

Tabla 6

Baterías

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?	26	3	90	10	29
2. ¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?	27	2	93	7	29
3. ¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?	24	5	83	17	29
4. ¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo con el tipo de desechos?	25	4	86	14	29

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.3. Preparación y Manipulación de Alimentos

Los resultados obtenidos en la tabla 7 de condiciones del personal para la preparación, y/o manipulación de alimentos, destaca que los locales cumplen las condiciones establecidas en esta variable en un promedio del 78%, los aspectos más críticos se refieren a la capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos y la la indumentaria del personal.

Tabla 7*Condiciones del personal*

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?	18	11	62	38	100
2. ¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación con los alimentos?	29	0	100	0	100
3. ¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?	29	0	100	0	100
4. ¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?	26	62	90	10	100
5. ¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?	11	79	30	62	100

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.4. Control de plagas

En la tabla 8 Control de plagas, el 93% de los establecimientos cumplen con los parámetros; el 7% no cumple.

Tabla 8

Control de Plagas

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?	28	1	97	3	100
2. ¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?	27	2	93	7	100
3. ¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?	27	2	93	7	100

4. ¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas?	26	3	90	10	100
--	----	---	----	----	-----

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.5. Materiales y equipos

Al evaluar los indicadores establecidos en tabla 9 de Materiales y Equipo, se evidencia que los establecimientos cumplen un promedio de 64% de los requerimientos exigidos; este porcentaje fuese mayor, si los locales no presentaran un promedio entre 21 y 24% en registros de limpieza y mantenimiento de los equipos que se encuentran en el área de preparación de los alimentos.

Tabla 9

Materiales y Equipos

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?	29	0	100	0	29
2. ¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?	29	0	100	0	29
3. ¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?	29	0	100	0	29
4. ¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?	11	18	38	62	29
5. ¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?	6	23	21	79	29
6. ¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos.	7	22	24	76	29

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.6 Control de productos procesados

En la Tabla 10, los establecimientos cumplen en un 62 % la variable de control de productos procesados en la preparación de alimentos. Por lo contrario, 38% no tiene control de productos; aquí dos son los aspectos que obtuvieron puntajes altos, como es lo productos con registro sanitario y vigencia de los productos.

Tabla 10*Control de Productos*

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	25	4	86	14	29
2. ¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?	15	14	52	48	29
3. ¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?	14	15	48	52	29

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.7. Productos de consumo inmediato

Los resultados obtenidos en la tabla 11, se aprecia que el 63% de los establecimientos cumplen con los parámetros de productos de consumo inmediato y el 24% de los locales estudiados, no cumplen. En estos resultados, el deterioro de los productos y el almacenamiento, son los aspectos más críticos.

Tabla 11*Productos de Consumo Inmediato*

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?	28	1	97	3	29
2. ¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?	29	0	100	0	29
3. ¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación?	29	0	100	0	29
4. ¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	29	0	100	0	29
5. ¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?	9	20	31	69	29
6. ¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?	2	27	7	93	29
7. ¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?	24	5	83	17	29
8. ¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?	26	3	90	10	29

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.8. Control de Tabaco

De acuerdo a los resultados de esta variable, más del 50% de los establecimientos no cuentan con señaléticas que indiquen no fumar o números de emergencias, esto se evidencia a que se observen personas fumando en áreas no permitidas.

Tabla 12

Control de Tabaco

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿Los establecimientos cuentan con señalética apropiada para el no consumo de productos de tabaco (NO FUMAR) así como el número telefónico para denuncias?	10	19	34	66	29
2. ¿No se evidencia personas fumando en áreas no permitidas?	15	14	52	48	29

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.1.9. Sistema de señalética (Información adicional)

Los resultados obtenidos en la tabla 13 de información adicional que se debe colocar en los establecimientos el 100% de los establecimientos no cuentan con el sistema de información (carteles y afiches) de los diferentes parámetros propuestos en la variable.

Tabla 13

Señalética

Parámetros	Indicador		Porcentaje		Total
	Si	No	%	%	
1. ¿Existe señalética sobre los alimentos que pueden que ocasionar alergias?	0	29	0	100	29
2. ¿Existe señalética de cómo proceder en caso de un atragantamiento (Maniobra de Heimlich)?	0	29	0	100	29
3. ¿Existe señalética adecuada para personas con discapacidad?	0	29	0	100	29
4. ¿Existe señalética que detalle los números de emergencia?	0	29	0	100	29

Fuente: Observación a negocios turísticos del Balneario Las Palmas, 2019.

3.2. Principales fortalezas y desafíos que enfrentan los expendedores de comidas y bebidas en sus establecimientos

Este apartado corresponde a las opiniones de los dueños o administradores de los diferentes locales observados, donde identificaron las principales fortalezas y desafíos que enfrentan para cumplir con las BPH en la manipulación y preparación de alimentos en sus establecimientos.

Gracias a la construcción del malecón del balneario Las Palmas, permitió a los empresarios esmeraldeños la creación de nuevos negocios relacionados a la gastronomía, esparcimiento y actividades recreativas. La renovación de este espacio turístico, proporcionó a propietarios de restaurantes y cafeterías espaciosas áreas para la producción de alimentos; sin embargo, otros no pudieron ajustarse a este nuevo requerimiento, aun así, se mantuvieron brindando servicios de alimentación con todo tipo de ofertas dándole un realce a la gastronomía esmeraldeña que es su principal fortaleza.

El 63% de estos negocios cuenta con una gestión empírica, sin capacitación técnica, habilidades tecnológicas, organización, personal cualificado y capacitado periódicamente, la mayor parte de los desafíos que enfrentan estos negocios son, la falta de cultura turística por parte de los gobiernos locales; el 37% tiene una visión diferente sobre la gestión del destino, sus negocios y respecto a la participación de las autoridades locales las autoridades; pero al aspecto de la falta de capacitación es un aspecto que coinciden la mayoría.

La tabla 14 muestra observaciones de los hallazgos encontrados, esta recoge la opinión de las personas entrevistadas, reflejando algunas contrariedades que impiden alcanzar la satisfacción en sus negocios.

Tabla 14

Detalles de hallazgos encontrados

		Si	%	No	%	# de negocios	Total %
1.	Infraestructura adecuada para los negocios	19	66	10	34	29	100
2.	Gestión empíricamente sin capacitación técnica.	17	59	12	41	29	100

3.	Conocimiento sobre seguridad alimentaria	15	52	14	48	29	100
4.	Falta Cultura turística	19	66	10	34	29	100
5.	Capacitaciones sin impacto ni resultados para los emprendedores.	10	34	19	66	29	100
6.	Estrategias comerciales centradas en el cliente.	29	100	0	0	29	100

Fuente: Entrevista a propietarios de negocios turísticos de Las Palmas, 2019.

En la tabla 15 se observa los resultados de las ponderaciones de las variables analizadas. Del análisis de los datos se obtiene que solo un restaurante alcanzó la calificación A, el 28% de los locales obtuvo calificación B, y el 68% obtuvo calificación C.

Y en lo que corresponde, por área de estudio, el establecimiento que obtuvo la categoría A está ubicado en el patio de comidas (PC), el 62% categoría B y el 35% categoría C; y la otra parte de la muestra que representa el parqueadero de buses (PB) el 65% de los locales se obtienen la categoría C; el 35% se ubican en la categoría B, y ningún porcentaje en la categoría A.

Al examinar los resultados de las categorías de las dos muestras se observa un alto porcentaje de establecimientos con calificación B y C en el patio de comidas. De igual manera en el parqueadero de buses también existen locales con calificación C y B esto demuestra que ninguno de los sectores tiene mejores condiciones en el cumplimiento de las normativas ARCSA sobre higiene y manipulación.

Se muestra también, que existen 3 variables como son infraestructura, materiales y equipos y control de productos procesados en la que hay alta incidencia de calificación baja en la mayoría de los locales.

Tabla 15*Ponderación de variables*

Establecimientos	Condiciones higiénicas sanitarias		Condiciones del personal para la preparación 5.0*5=25	Control de plagas 3.8*4=15.2	Materiales y equipos 2.5*6=15	Control de productos procesados 1.7*3=5.1	Control de producto inmediato 2*8=16	Control de tabaco 2*2=4	Información adicional 0.5*4=2	Total 100	Calificación A - B - C - D
	Infraestructura 1.8*7=12.6	Baterías sanitarias 1.8*4=7.2									
1 PC*	3.6	7.2	25	11	15	5	16	4	0.5	87,50	B
2 PC*	12.6	7.2	15	15	7.5	5	16	2	1.5	82	B
3 PC*	10.8	5.4	15	15	7.5	5	12	2	1.5	70	C
4 PC*	10.8	3.6	20	7.5	15	5	14	2	1.5	88.3	B
5 PC*	12.6	3.6	25	15	15	5	16	4	0	87.4	B
6 PC*	12.6	3.6	20	15	15	5	16	2	0	93.1	A
7 PC*	3.6	7.2	20	15	15	5	16	2	0	85.15	B
8 PC*	5.4	7.2	20	15	10	5	14	2	0	77	C
9 PC*	5.4	7.2	15	15	7.5	5	10	2	0	78	C
10 PC*	5.4	7.2	15	15	7.5	5	16	2	0	73	C
11 PC*	5.4	7.2	10	15	10	5	14	2	0	74	C
12 PC*	5.4	7.2	10	15	7.5	5	16	2	0	68	C
13 PC*	5.4	7.2	20	15	7.5	5	8	2	0	60	C
14PB**	10.8	7.2	20	11	7.5	1.7	14	2	0	76	C
15 PB**	10.8	5.4	20	15	10	1.7	14	2	0	78	C
16 PB**	12.6	7.2	20	3.8	15	5	16	2	0	81	B
17 PB**	12.6	7.2	25	11	10	1.7	14	2	0	83.5	B
18 PB**	12.6	7.2	25	11.4	15	14	8	2	0	85.4	B
19 PB**	10.8	7.2	20	15	7.5	0	14	2	0	66	C
20 PB**	12.6	7.2	20	15	7.5	1.7	14	2	0	78.2	C

21 PB**	10.8	7.2	20	15	7.5	1.7	14	2	0	76.2	C
22 PB**	10.8	7.2	20	15	7.5	1.7	14	2	0	74.5	C
23 PB**	10.8	7.2	20	15	7.5	1.7	14	2	0	74.5	C
24 PB**	10.8	7.2	20	15	10	1.7	14	2	0	74.5	C
25 PB**	7.2	5.4	20	15	7.5	1.7	14	2	0	69.1	C
26 PB**	10.8	3.6	20	15	7.5	1.7	14	2	0	78.4	C
27 PB**	7.2	3.6	20	15	7.5	1.7	14	2	0	69	C
28 PB**	7.2	7.2	20	15	7.5	1.7	14	2	0	72	C
29 PB**	9	7.2	20	15	7.5	1.7	16	2	0	72	C

Fuente: Observación a bares y comedores de Las Palmas, 2019.

*PC Patio de comidas. ** PB parqueadero de buses.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El objetivo principal de la investigación fue evaluar las Buenas Prácticas de Higiene en la Manipulación y Preparación de Alimentos en los Restaurantes y Cafetería ubicados en el malecón de Las Palmas de la ciudad de Esmeraldas. Para lo cual, se analizaron las 8 variables propuestas por la Agencia de Regulación y Control, Vigilancia Sanitaria que es la responsable de proporcionar permisos de funcionamiento a los establecimientos de alimentos y bebidas, en concordancia con otros entes reguladores de la actividad como es el Ministerio de Turismo y Municipio a nivel local.

Se tomó como referencia a 29 establecimientos de alimentos y bebidas de este sector turístico. Los resultados obtenidos permitieron observar la situación de los restaurantes y cafeterías del balneario Las Palmas, identificando el estado de las instalaciones, del personal de operaciones en la preparación de alimentos, fundamentales en las prácticas de higiene y manipulación y aquellas medidas de control necesarias para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Los resultados evidencian que las buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos en los restaurantes y cafeterías es deficiente, esto no permite que los negocios puedan alcanzar la categoría más alta, es decir la A, ya que presentan problemas en las condiciones higiénicas sanitarias (infraestructura y baterías sanitarias), que deben estar alejados de focos de insalubridad, contar con suministros de agua potable para la preparación de alimentos, la evacuación de aguas grises y servidas mediante un buen sistema de alcantarillado, una adecuada ventilación en las áreas de producción, la ubicación estratégica de los negocios, por las facilidades de los turistas, excelente estado y un mantenimiento apropiado de todas las instalaciones (sobre todo baterías sanitarias, espacios y parqueaderos), como también el tratamiento correcto de los desechos.

En este sentido, cuando se revisa los resultados sobre el cumplimiento de las BPM en los restaurantes de las dos áreas estudiadas del balneario, tanto El Patio de Comidas (PC) y Parqueadero de Buses (PB) el valor más alto es para la categoría C, no existiendo diferencia la ubicación de los establecimientos.

Por lo expuesto, se deduce que la oferta turística de restauración en el balneario de Las Palmas es bastante compleja y estos puntos críticos no favorecen al destino ya que Las Palmas es el principal sitio turístico de la ciudad que es visitado por la gente local, turistas nacionales e internacionales.

Respecto a la percepción en destinos donde las propuesta del turismo como actividad económica no ha logrado cumplir las expectativas con relación a la calidad, el estudio de Burgos (2017), analiza el sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar en Colombia, especifica que este segmento no ha generado una cultura de servicio donde se preocupen por incrementar programas y sistemas de mejora continua, sino que solo se han ocupado por cumplir requisitos legales existentes y estándares de servicio aceptables (p.14); ratifica que son pocos establecimientos que se preocupaban por obtener certificaciones de calidad y mantenerla en sus procesos de producción y servicio, lo cual esta realidad no es alejada de la nuestra como destino turístico.

En la variable de Condiciones Higiénicas Sanitarias, el parámetro de “*Infraestructura*” una de las ventajas de los establecimientos es que están equipados, obteniendo buenos resultados excepto el área de almacenamiento de alimentos, este resultado se asemeja a uno de los hallazgos principales de Burgos (2017) donde no existía un registro de rotación de productos y principales fallas en el proceso de aprovisionamiento e inventarios (p.36).

Cuando se comparan estos resultados con el caso estudiado por (Pino, 2019) del restaurante Las Redes, Tonsupa sobre las Buenas Prácticas de Manufactura, en su análisis de los procesos de elaboración y manipulación de alimentos, donde se evaluó los puntos críticos que se deben tener en cuenta al momento de ingresar a una cocina, el establecimiento obtuvo un 15% de negatividad esto se debió a que las puertas y ventanas se encontraban con materiales no adecuados en el lugar de manipulación y preparación de alimentos preparados, además de contar con aberturas que se encontraban sucias lo que provocaría el aumento de enfermedades que se pueden transmitir hacia la comida o sus trabajadores. Aunque la muestra fue mayor a los instrumentos de evaluación se observa la relación de los problemas en las mismas áreas estudiadas del restaurante “Las Redes” y los porcentajes de las dimensiones higiénicas sanitarias y de materiales y equipos de los negocios estudiados en el balneario Las Palmas.

Así como el caso anterior, la variable de “*Condiciones del personal*” para la preparación y manipulación de alimentos que supera el promedio más del 50% en Las Palmas, el estudio de (Correia, 2011) analiza la importancia del personal de operaciones en la gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas y su relación con el manipulador de alimentos en el sector hotelero de la ciudad de Joao Pessoa, Brasil, también mostraron que los manipuladores de alimentos no conocen todas las normas de cuidado de los alimentos para garantizar su seguridad del consumidor.

El caso de Walde (2013) en su estudio expone tres dimensiones que se evaluaron en el presente estudio de las buenas prácticas de higiene, en lo que concierne a condiciones higiénicas del lugar, del personal y de los materiales y equipos, algunos de sus parámetros no fueron favorables en relación a los datos obtenidos, por ejemplo en caso de las prácticas y medidas de higiene, caso contrario al presente estudio que cuatro de los cinco parámetros obtuvieron puntajes altos.

La investigación de Montesdeoca (2016) coinciden con los resultados en su enfoque de los procesos de limpieza, aunque sus porcentajes son proporcionales el uno del otro, demostrando que la aplicación de BPH están relacionadas a los conocimientos en las técnicas de higiene, que son fundamentales en el servicio de la restauración; en el caso de Walde fue Alto, caso contrario al sector de Las Palmas, donde los involucrados mencionaron no haber recibido capacitación en este tema.

Al revisar el estudio de la panadería Panampara de Bogotá (Méndez y Valencia (2009) donde se diseñaron y elaboraron programas para el manejo integrado de residuos sólidos y plagas para disminuir los riesgos de contaminación de los alimentos, aunque la muestra es diferente al presente estudio cuando analizamos la dimensión “*Control de plagas*”.

Este estudio no presentan el mismo número de muestra, y el instrumento de evaluación es uno más específico donde se observó la estrecha relación del manejo de residuos sólidos con el control de plagas y su importancia para que no haya una afectación en reproducción al local y a los otros sitios que se encuentran cercanos. Lo que realmente proyectan estos datos, en esta variable en particular es que independientemente del porcentaje positivo a favor de este estudio fue Bajo, si se enfoca en el control eficaz de las plagas.

En una empresa de restauración, al igual que otras áreas donde se procesa alimentos, los “*Materiales y Equipos*”, son importantes; este estudio tres de las seis variables obtuvieron respuesta positiva. No el caso de los materiales, donde se realizan las operaciones de producción (desinfección y limpieza), registro de limpieza y mantenimiento de equipos; Burgos (2017) en una de sus variables que toma en cuenta, para evaluar los establecimientos para su categorización, le arrojó que los restaurantes no llevaban un registro de limpieza diaria en sus espacios, ni de cumplimiento de un programa anual de mantenimiento de instalaciones (pp. 54,56), una de las observaciones fue que el mantenimiento, se realizaba pero no se tenía registros de los mismos.

Uno de los aspectos del proceso de “*Control de productos procesados*”, que utilizan los restaurantes de Las Palmas, se encuentran en buenas condiciones de conservación; sin embargo, existen otros aspectos negativos relacionados a los productos adquiridos, ya que no cuentan con registro sanitario, disminuyendo así su estado de vida útil. Manrique, Barazorda y Bedoya (2017), analizaron los puntos críticos las etapas del proceso productivo, encontrando evidencias de peligros biológicos, físicos y peligros químicos en las etapas del proceso productivo. Especialmente los biológicos, están asociados al uso de productos no seguros, constituyéndose en un riesgo para contraer enfermedades.

Poco son los estudios que se han realizado sobre el “*Control de tabaco*” en el sector hotelero y sus efectos sobre trabajadores, y comensales. Se toma como referencia al trabajo de Nerín, (2008), donde determinaron que solo los sitios libres de humos son eficaces para disminuir riesgo. Si estos resultados, se puede decir el alto riesgo que presentan los consumidores en asistir a estos espacios que no cuentan con señaléticas y personas fumando en áreas no permitidas.

Tener una base sobre las BPH de los establecimientos estudiados, es importante para el mejor desarrollo de estos negocios ya que muestra de manera detallada cada uno de los desafíos a los que se enfrentan estos sitios, con respecto a la gestión de la manipulación y preparación de alimentos.

En un futuro cuando se implementen los avances del mercado en el diseño de equipos, nuevos procedimientos de elaboración o innovaciones tecnológicas, deberían realizarse

otras investigaciones para determinar cómo afecta la ubicación de un negocio y el desarrollo de la planta turística en el cumplimiento de las BPH.

En términos generales, los establecimientos no cuentan con programas que regulen las BPH, en higiene y manipulación, en ninguno de los escenarios estudiados. Para que Las BPH puedan desarrollarse correctamente es preciso que tanto la administración como el personal de trabajo se comprometan y participen plenamente en el proceso. También es necesario un enfoque de trabajo en equipo que ayude a la disminución del deterioro y de las pérdidas de alimentos.

Sin embargo, es importante recalcar que la responsabilidad de estos procesos no solo dependen de los administradores o encargados de estos locales, sino de todos los actores involucrados en el desarrollo turístico del cantón y provincia, tales como la Cámara de Turismo, el GAD Municipal, representantes de la academia, y la industria turística; que de una u otra forma deben detectar las necesidades de estas empresas y trabajar en equipo para poner a disposición recursos y herramientas que ayuden a responder las demandas del sector de restauración que es una de las bases fundamentales de la planta turística.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Una vez finalizado el proceso de evaluación de las Buenas Prácticas de Higiene en la Manipulación de Alimentos y Bebidas en los Restaurantes y Cafeterías del Malecón de Las Palmas, se establecen las siguientes conclusiones:

- Los restaurantes y caferías del malecón de Las Palmas no cumplen las BPH de manera satisfactoria, los problemas más serios identificados están relacionados con:
 - a) Los espacios de producción (cocina) de los establecimientos, no presentan condiciones adecuadas para la elaboración de alimentos; además, no cuentan con los implementos y equipos necesarios que permitan la conservación de los productos.
 - b) Las instalaciones higiénicas-sanitarias, no presentan condiciones adecuadas para el uso de los turistas y visitantes, algunas carecen de implementos y dotación de servicios básicos (agua y red de drenaje – alcantarillado).
 - c) Existe desconocimiento del personal sobre las técnicas básicas para el almacenamiento y conservación de los productos perecederos y no perecederos, útiles para sus diferentes etapas de producción.
 - d) El personal que labora no cuenta con capacitación técnica previa para realizar las operaciones, como también la organización administrativa adecuada, y, un plan de capacitación periódica.
 - e) No existen señaléticas de ningún tipo que oriente al personal sobre los procesos internos; de la misma manera, señalética y espacios para fumadores. Los locales no están adecuados para la atención a usuarios discapacitados, no brindan conocimiento sobre Maniobra de Heimlich por medio de carteles y afiches.
- Se refleja la carencia de manuales de procedimientos con las instrucciones y políticas del negocio, que sean válidos para mejorar y orientar las tareas del personal en el cumplimiento de sus funciones en forma clara y sencilla, donde se reglamente las

responsabilidades individuales o colectivas para realizar las operaciones en las distintas áreas, tanto de producción y de servicios.

- El mayor desafío que enfrentan estos negocios según los resultados encontrados, es la inconformidad de los dueños y/o administradores; consideran que las autoridades locales no hacen una adecuada administración de los recursos recaudados por impuestos, para plantear proyectos turísticos que permitan aprovechar de mejor manera los recursos (natural –artificial) que tiene el sector de Las Palmas, carencia de un programa integral de capacitación a largo plazo para los prestadores de servicios turísticos.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

- Los restaurantes y caferías del balneario Las Palmas necesitan mejorar su gestión empresarial, en cada uno de los ámbitos evaluados; se requiere que las autoridades competentes, realicen evaluaciones periódicas a los establecimientos de alimentos y bebidas del sector sobre Buenas Practicas de Higiene y Manipulación, con la finalidad de observar su proceso de mejora que implementen los propietarios en los establecimientos, la propuesta de planes de mejoras podrán asegurar la calidad en este segmento, como es la restauración.
- Que las autoridades y los empresarios realicen la inversión necesaria para dotar y adecuar las instalaciones higiénicas-sanitarias, en el balneario, como también reforzar y coordinar estrategias para mejorar el control de productos procesados, de consumo inmediato, materiales y equipos, control de plagas, sistema de señalética interna y externa, para el uso de tabaco, generando espacios seguros y accesibles, que permita asegurar la calidad de los servicios en todos sus procesos.
- Involucrar a los entes gubernamentales y no gubernamentales, para apoyar la gestión de los negocios turísticos, ayudándoles con el desarrollo de los manuales de funcionamiento, que brinden las pautas para las operaciones en la gestión de alimentos y bebidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2017, pp. 7,11). Estatuto orgánico de la agencia de regulación y vigilancia sanitaria. Recuperado de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/ARCSEA-DE-016-2017-JCGO_ESTATUTO-ORGANICO-ARCSEA.pdf
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2015). Instructivo externo para la evaluación de restaurantes/cafeterías. Recuperado de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria –ARCSEA-. (2015, pp.6-41). Guía de usuario: Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes /cafeterías. Recuperado de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2019). Criterios técnicos para la categorización del riesgo sanitario de alimentos procesados. Recuperado de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-B.2.2.1-ALI-01_CRITERIOS-T%C3%89CNICOS-PARA-LA-CATEGORIZACI%C3%93N-DEL-RIESGO-SANITARIO-DE-ALIMENTOS-PROCESADOS.pdf
- Apolaya, M. (2012). Operacionalización de variables. Recuperado de http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120626Operacionalizacion_MoisesApolaya.pdf?ua=1
- Arias, A. (2010). La gestión de los procesos como actividad de valor en la Organización. Recuperado de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Bastidas, G., Rojas, C., Martínez, E., Loaiza, L., Guzmán, M., Hernández, V., Rodríguez, L., Rodríguez, F. y Meertens, L. (2012). Prevalencia de parásitos intestinales en manipuladores de alimentos en una comunidad rural de Cojedes, Venezuela. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/amc/v54n4/art07v54n4.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Recuperado de <http://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Burgos, D. (2017). Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2015). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Congreso Nacional. (2012). Ley de Defensa del Consumidor. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dptransparentia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>

- Congreso Nacional. (2015). Ley Orgánica de Salud. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Correia, G., Araújo, D., Fernández, L., Leão, P. y Pinheiro, P. (2013). Importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300012
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). Metodología de la investigación en educación media: La entrevista, recurso flexible y dinámico. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/265211491_La_entrevista_recurso_flexible_y_dinamico
- De la Garza, D. (2014). Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/326080867_Observacion/link/5b3704ef0f7e9b0df5dc7b2f/download
- Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal- SENASA-. (2013). Guía de Buenas Prácticas de Higiene para la Industria Alimentaria de Costa Rica. Recuperado de <http://www.senasa.go.cr/senasa/sitio/files/161013055555.pdf>
- Estrada, R. (2014). Acciones para la mejora de la Gestión de la restauración del restaurante La Turquesa. Recuperado de <https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/5693/1/Tesis%20Rodolfo%20Estrada%20Riveron.pdf>
- FAO (s/f). La calidad: Aplicación de sus principios a los alimentos, su visualización por distintos sectores y el enfoque del CODEX Alimentarius. Recuperado en: http://www.fao.org/tempref/GI/Reserved/FTP_FaoRlc/old/prior/comagric/codex/pdf/calidad.pdf
- Gallegos, J. (2012). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=FpA0qUy1NjcC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Gobierno del Municipio de Córdoba: Programa de promoción de las transferencias de los resultados de la investigación y comunicación. (2015). Guía para el aseguramiento de la calidad en industrias de alimentos de origen animal. Recuperado de <http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/1538/1/GU%C3%8DA%20PARA%20EL%20ASEGURAMIENTO%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20INDUSTRIAS%20DE%20ALIMENTOS%20DE%20ORIGEN%20ANIMAL%20ALEU%20ET%20AL%20%281%29.pdf>
- Gómez, S. (2012). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://docplayer.es/15472163-Metodologia-de-la-investigacion.html>
- Guerra, Y. (2013). Servicios de alimentos y bebidas. Recuperado de <https://gestiongastronomica.wordpress.com/2013/12/02/servicios-de-alimentos-y-bebidas/>

- Grupo Avance DOTATECH. (2014), Manipulación de alimentos. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewin-Iy5otTIAhWBT98KHTIGDAUQFjAEegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.grupoavance.eu%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F03%2FMANUAL-MANIPULACION-DE-ALIMENTOS.pdf&usg=AOvVaw2sZ2hXZgKQb-TwSWfYXfe>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. Recuperado de <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/01/14/libro-de-sampieri-sobremetodologia-de-investigacion-6ta-edicion/>
- Manrique, J., Barazorda, G. y Bedoya, V. (2017). Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para mejorar la calidad de los productos del restaurante Toto'S House Machu Picchu Cusco, /Trabajo de grado). Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2101>
- Méndez, V. y Valencia, C. (2009). Diseño y elaboración de un programa para el manejo integrado de plagas y de de residuos sólidos en la panadería Pnamparo dentro del Marco de las buenas prácticas de Manufactura. (Trabajo e grado). Recuperado e <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis359.pdf>.
- Ministerio de Turismo. (2018, pp. 3-4, 7,11). Reglamento turístico de alimentos y bebidas. Recuperado de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Montesdeoca, K. (2016). Condiciones higiénicas sanitarias en la manipulación y expendio de alimentos en la vía pública en el parque infantil “Roberto Luis Cervantes y el parque de Las Palmas “Luis Tello” en la ciudad de Esmeraldas. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/658/1/MONTESDEOCA%20MURILLO%20KELLY.pdf>
- Naciones Unidas. (2010). Derechos Humanos: El derecho a la alimentación adecuada. Recuperado de <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet34sp.pdf>
- Nerín, I., Alayeto, C. Córdova, R., Lòpez, M. y Nebot, M. (2008). Medición del nivel de partículas finas respirables (PM2.5) como marcador del humo ambiental del tabaco en locales de hostelería de Zaragoza. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0300289611000305>
- Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura –FAO-. (2003). Código Internacional recomendado de prácticas principios generales de higiene de los alimentos. Recuperado de http://www.fao.org/ag/agn/CDfruits_es/others/docs/CAC-RCP1-1969.PDF
- FAO, Food and Agriculture Organization. (1969). Código Internacional recomendado de prácticas: Texto básicos sobre higiene de los alimentos. Recuperado en: http://www.fao.org/ag/agn/CDfruits_es/others/docs/CAC-RCP1-1969.PDF
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). Manual de capacitación para Manipulación de alimentos. Recuperado de https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/manualmanipuladoresdealimentosops-oms_0.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Inocuidad de los alimentos, un asunto de todos. Recuperado de https://www.who.int/topics/food_safety/es/
- Organización Mundial de la Salud (2020). Inocuidad de los alimentos. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

- Organización Panamericana de la Salud. (2011). Capacitación en Higiene para Manipuladores de Alimentos: Guía Metodológica Práctica. Recuperado de https://www.paho.org/pan/index.php?option=com_docman&view=download&alias=374-capacitacion-en-higiene-para-manipuladores-de-alimentos-guia-metodologica-y-practica&category_slug=publications&Itemid=224
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2015). Clasificación de los peligros Inocuidad de Alimentos - Control Sanitario – HACCP. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10837:2015-clasificacion-peligros&Itemid=41432&lang=es
- Organización Panamericana de la Salud (2011). Manual de Buenas prácticas de higiene. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-i7321s.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2014). Manual de Capacitación para Manipuladores de Alimentos. Recuperado de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/manual-manipuladores-alimentos-2014.pdf>.
- Palacios, A. (2018). Manual de Buenas Prácticas de Manipulación para expendio de alimentos en el mercado de Iñaquito. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8081/1/TUAEXCOMESC002-2018.pdf>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cualitativa. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Pino, L. (2019). Análisis de los procesos de elaboración y manipulación de alimentos en el restaurante “Las Redes” en la playa Tonsupa, provincia Esmeraldas, en base al Manual de Buenas prácticas de Manufactura (BPM). (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1788/1/PINO%20ZAMBRANO%20%20LUIS%20DAVID.pdf>
- Pinto, E. (2015). Manual de seguridad e higiene. Recuperado de https://issuu.com/tepinto/docs/manual_de_seguridad_e_higiene
- Presidencia de la República. (2015, pp. 1, 7, 20). Ley Orgánica de Defensa del consumidor. Recuperado de <http://bch.cbd.int/database/attachment/?id=18258>
- Presidencia de la República. (2002). Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. Recuperado de <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/rbpm.pdf>
- Reinoso, L. (2011, p. 28). Mejoramiento del área de alimentos y bebidas del refugio José Ribas: Volcán Cotopaxi). Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/458/1/T-UIDE-0436.pdf>
- Rodríguez, A. (2016). Introducción al procesamiento de datos. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/Introducci%C3%B3n-al-procesamiento-de-datos-ABACOnRed-Nav%C3%AD-Rodr%C3%ADguez-2014.pdf.pdf>
- Rodríguez, M. (2016). ¿Por qué fallan los sistemas de control interno en las empresas?. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4426-por-que-fallan-los-sistemas-de-control-interno-de-las-empresas>
- Roteta, A. (2011). La Restauración. Orígenes y evolución. Recuperado en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco_teorico.html

- Salgado, A. (2010). La observación. Recuperado de <http://www.salgadoanoni.cl/wordpressjs/wp-content/uploads/2010/03/observar30032010.doc>
- Servicio Andaluz de empleo: Consejería de empleo y desarrollo tecnológico. (s/f) Material didáctico sobre manipulación de alimentos. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos2/material_didactico/especialidades/materialdidactico_manipulacion_alimentos/manual_comun.htm
- Toledo, G. (2014). Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8010>.
- Velasco, C. y García, P. (2014). Tecnología de alimentos y evolución en los alimentos de textura modificada; del triturado o el deshidratado a los productos actuales. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112014000300001
- Valera, J. y Cruz, A. (2011). Las buenas prácticas de higiene en los alimentos. Recuperado de <https://www.excelenciasgourmet.com/es/noticia/las-buenas-practicade-higiene-en-los-alimentos-pdf>.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. (Trabajo de grado). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Walde, J. (2013). Conocimientos y prácticas sobre higiene en la manipulación de alimentos que tienen las socias de comedores populares, distrito de Comas del Perú. (Trabajo de grado). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3672>
- Zabala, M. (2011). Concepto de calidad en los alimentos. Recuperado de http://minagri.gob.pe/portal/download/pdf/direccionesyoficinas/dgca/concepto_calidad_alimentosI.pdf

ANEXO N° 1

Ficha de Evaluación

Buenos días, con la finalidad de conocer las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en cafeterías y restaurantes del Balneario de Las Palmas, ayúdeme facilitando información que servirán para desarrollar mi proyecto de graduación para titularme en Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

El siguiente cuestionario se basa en contestar preguntas básicas establecidas en el reglamento de la Agencia de Control y Regulación Sanitaria (ARCSA).

AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA ACTA DE EVALUACIÓN PARA RESTAURANTES/CAFETERÍAS ACTA DE EVALUACIÓN No. _____					
1.- Datos Generales					
Provincia	<input type="text"/>	Fecha	<input type="text"/>	Hora Finalización <input type="text"/>	
		Hora Inicio	<input type="text"/>		
2.- Motivo de Inspección					
Petición del Usuario <input type="checkbox"/> Operativo de Control Planificado <input type="checkbox"/> Petición de Autoridad <input type="checkbox"/> Alerta Sanitaria <input type="checkbox"/>					
Programas Determinados o Acuerdos <input type="checkbox"/> Seguimiento Proceso Administrativo <input type="checkbox"/> Operativo Control Zonal <input type="checkbox"/>					
Otros					
3.- Información del Establecimiento					
Nombre o Razón Social:					
N° R.U.C / N° RISE		Teléfono:			
Dirección					
Teléfono					
Correo electrónico					
Propietario					
N° CC/ Pasaporte					
Permiso de Funcionamiento		N° de Permiso:			
		Fecha de Caducidad:			
4.- Categoría del Establecimiento					
Lujo		Primera Categoría		Tercera Categoría	
		Cuarta Categoría			
5.- Condiciones Higiénicas Sanitarias					
5.1. Infraestructuras		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
5.1.1	¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?			1.8	

5.1.2	¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?			1.8	
5.1.3	¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?			1.8	
5.1.4	¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?			1.8	
5.1.5	¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?			1.8	
5.1.6	¿Dispone de suministro de agua potable?			1.8	
5.1.7	¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?			1.8	
5.2	Baterías Sanitarias	Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
5.2.1	¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?			1.8	
5.2.2.	¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?			1.8	
5.2.3	¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?			1.8	
5.2.4	¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo con el tipo de desechos?			1.8	
				Total:/20	
6. Condiciones Del Personal Para La Preparación Y/O Manipulación De Alimentos		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
6.1	¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?			5.0	
6.2	¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación con los alimentos?			5.0	
6.3	¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?			5.0	
6.4	¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?			5.0	
6.5	¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?			5.0	
				Total:/25	
7.- Control de Plagas		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación

7.1	¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?			3.8	
7.2	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?			3.8	
7.3	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?			3.8	
7.4	¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas?			3.8	
				Total:/15	
8.- Materiales y Equipo		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
8.1	¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?			2.5	
8.2	¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?			2.5	
8.3	¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?			2.5	
8.4	¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?			2.5	
8.5	¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?			2.5	
8.6	¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?			2.5	
				Total:/15	
9.- Control de Productos		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
9.1	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?			1.7	
9.2	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?			1.7	
9.3	¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?			1.7	
				Total:/15	
9.4	Productos de Consumo Inmediato	Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
9.4.1	¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?			2	
9.4.2	¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?			2	
9.4.3	¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su			2	

	conservación?				
9.4.4	¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?			2	
9.4.5	¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?			2	
9.4.6	¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?			2	
9.4.7	¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?			2	
9.4.8	¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?			2	
10.- Control de Tabaco		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
10.1	¿Los establecimientos cuentan con señal ética apropiada para el no consumo de productos de tabaco (NO FUMAR) así como el número telefónico para denuncias?			2	
10.2	¿No se evidencia personas fumando en áreas no permitidas?			2	
				Total:/20	
				Total:/100	
11.- Información Adicional (Extra)		Cumple	No Cumple	Ponderación	Calificación
11.1	¿Existe señal ética sobre los alimentos que pueden ocasionar alergias?			0.5	
11.2	¿Existe señal ética de cómo proceder en caso de un atragantamiento (Maniobra de Heimlich)?			0.5	
11.3	¿Existe señal ética adecuada para personas con discapacidad?			0.5	
11.4	¿Existe señal ética que detalle los números de emergencia?			0.5	
				Total/2	
				Calificación Total	
8.- Observaciones / Detalle de Hallazgos importantes encontrados:					

ANEXO N° 2

Registro fotográfico del levantamiento de información



Foto 1 Parqueadero de buses



Foto 2 Parqueadero de buses



Foto 3 Parqueadero de buses



Foto 4 Parqueadero de buses



Foto 5 Parqueadero de buses



Foto 6 Parqueadero de buses al fondo



Foto 7 Espacio del fondo – Parqueadero de buses



Foto 8 Espacio del parqueadero al fondo



Foto 9 Parqueadero de buses

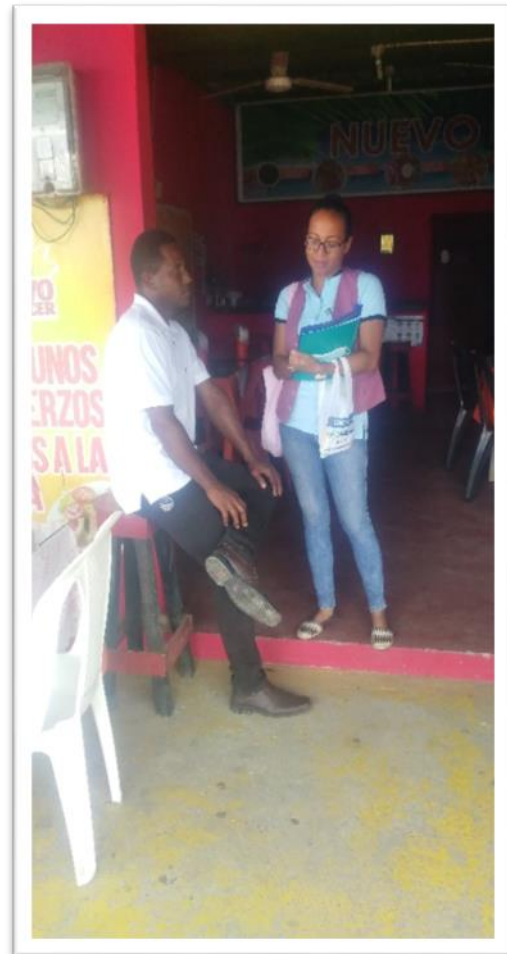


Foto 11 Parqueadero de buses



Foto 10 Espacio del fondo – Parqueadero de buses



Foto 12 Patio de Comidas



Foto 13 Patio de Comidas



Foto 14 Patio de Comidas



Foto 15 Patio de Comidas



Foto 16 Patio de Comidas



Foto 17 Patio de comidas